

自治体向け

# 介護分野における生産性向上の取組の支援・普及に向けた推進体制について

## I. 介護現場革新会議の設置・開催に係る手引き

令和4年度厚生労働省委託事業 介護現場の生産性向上に関する普及・定着促進事業一式

## II. 介護生産性向上総合相談センターの設置・運営に係る手引き (令和5年度改訂版)

令和5年度厚生労働省委託事業 介護現場の生産性向上に向けた介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業



# 介護分野において生産性向上に取り組む意義

## 0. はじめに

- 2025年には団塊の世代が全員75歳以上となり、更にはその先の2040年にかけて85歳以上人口が急増することが予想されており、要介護認定率は年齢が上がるにつれ上昇し、特に85歳以上で上昇する傾向にあることから、介護サービスの需要は今後、更に高まることが見込まれています。一方で、我が国の生産年齢人口は急速に減少することが見込まれており、人材確保は既に全産業的に喫緊の大きな課題です。
- このような厳しい環境変化のなかにあっても、地域住民に介護が必要となっても、できる限り住み慣れた地域で、これまでの日常生活に近い環境で暮らし続けることを実現する、その要が介護現場であり、そしてその介護現場を支えているのは、現場の職員です。
- 今後も介護現場がその役割を果たし、地域住民の生活を支え続けることが、国民全体にとって重要な課題であることは言うまでもありません。このことから、国や都道府県・市区町村はこれまで、介護職員の処遇改善、多様な人材の確保・育成、介護職員の離職防止や定着促進、介護分野の生産性向上に向けた取組の普及、介護職の魅力発信等の様々な施策を行ってきました。
- このうち、介護分野の生産性向上の取組については、介護サービスの質の維持・向上が見込まれるとともに、介護現場の職員の負担軽減等にもつながるものであり、加えて、魅力向上・介護人材確保等による経営の安定も図られる「三方良し」の取組であることを踏まえれば、介護サービス事業所自らが積極的に推進すべきものとも考えられます。
- 一方で、個々の介護現場、また、地域全体において介護現場の生産性向上が十分に取組まれなかった場合には、より人材不足が深刻化し、介護保険サービスの需要の増大や重度化に対応することがますます難しくなることが考えられます。
- このため、地域住民が住み慣れた地域で安心して生活ができるよう、また、介護現場で働く職員が自らの仕事や職場に自信と誇りをもって長く働くことができるよう、都道府県・市区町村が中心となって地域における関係機関と連携し、介護現場における生産性向上の取組を積極的に支援することが求められています。

# 介護分野において生産性向上に取り組む意義

## 1. 介護分野における「生産性向上」とは

- 一般的に「生産性」とは製造業等で用いられるOutput（成果）をInput（投入量）で除した「労働生産性」を指します。さらに「労働生産性」とは単位投入量（1人もしくは1時間）当たりの付加価値額を示す「付加価値生産性」、もしくは単位投入量当たりの生産量を示す「物的生産性」に大別されます。
- 一方、介護分野における「生産性」を考える場合には、介護分野の人が人にケアを提供するといった特性（製造業等との違い）を十分に考慮する必要があります。介護現場の生産性向上は「利用者に質の高いケアを届ける」という介護現場の価値を重視し、介護サービスの生産性向上を「介護の価値を高めること」と定義（「介護サービスにおける生産性向上のとりえ方」\_生産性向上ガイドライン）しています。
- また、生産性向上の取組を通じて利用者に質の高いケアを届けることは、利用者のみならずその家族や関係者にも価値を提供することに繋がります。生産性向上ガイドラインにおいては、介護における生産性向上の取組の上位目的を「介護サービスの質の向上」と「人材の確保・定着」としています。
- 人手不足の中でも介護サービスの質の維持・向上を実現するためには、介護サービス事業所の課題を明確にし、業務改善活動等に継続的に取り組む必要があります。そして、これらを通じて職員の働きがいや仕事に対する満足度を高め、その結果として更なるサービスの質の向上につながります。この一連の流れがまさに介護分野における「生産性向上」に取り組む目的です。

## 2. 介護現場が生産性向上に取り組む意義

- 介護現場では一人ひとりの高齢者の持つ特有のニーズに気づき、そのニーズに応じたケアやサービスを創り出す必要があります。このため、今後、ますます複雑・多様化する高齢者のニーズに伴い、介護現場ではより一層高度な専門性が求められます。
- 生産性向上ガイドラインでは、介護現場において生産性向上（業務改善活動）に取り組むことの意義として、「情報共有の効率化」、「チームケアの質の向上」、「人材の育成」の3つを挙げています。生産性向上の取組は様々ありますが、例えば、整理整頓により物を探す時間を短縮することで生まれた時間を、個々の利用者に向き合う時間や、認知症ケアなどの専門性を高めるための学習の時間に振り向けること等が挙げられます。
- このように、業務改善で生まれた時間を有効活用することで、利用者について新しい発見をしたり、仕事の意義を再認識したりするなど、ケア従事者が自らの仕事の専門性の向上を通じてやりがいや楽しさを実感し、モチベーションを向上させることもできます。これが、それぞれの介護現場における人材育成や働きやすい職場環境の実現、ひいては、介護の価値を高めることにつながると考えられます。

# 介護分野において生産性向上に取り組む意義

## 3. 都道府県・市区町村が中心となって地域全体で取り組む意義

- 市区町村は介護保険の保険者の役割として、介護保険事業計画を策定し、サービスを安定して提供する体制を構築することが求められています。さらに、都道府県は介護保険事業支援計画を策定し、市区町村の支援を行います。全国の自治体において、介護需要とサービス供給量の差、所謂、需給ギャップが拡大するなかで、各自治体においては地域の介護サービスの基盤を確保する必要性がますます高まっています。
- 各介護サービス事業所が持続可能かつ充実したサービスを提供するためには、生産性向上の取組の推進の観点からも、都道府県・市区町村において事業者に対する様々な支援や働きかけを行う必要があります。
- 具体的には、地域における生産性向上の取組の推進に関する司令塔として、課題や展望を広く議論する介護現場革新会議の開催が挙げられます。介護現場革新会議においては、都道府県がリーダーシップを発揮し、各関係機関や介護サービス事業所の経営層らと地域の課題とともに当事者意識を共有し、それぞれの立場において果たすべき役割について対話を重ねることが重要です。
- その他にも、生産性向上に取り組む介護現場からの相談に対応するワンストップ相談窓口である介護生産性総合相談センターの設置、介護ロボット・ICTの導入活用支援、モデル事業所の育成および表彰・認証制度の整備等が挙げられます。また、介護人材のすそ野を広げる取組として、福祉関係者のみならず、雇用、教育などの多様な分野の関係者と連携しながら、若年層にも介護の仕事への親しみを持ってもらうとともに、介護職の魅力的なイメージを共有してもらう介護の魅力発信の取組等も考えられます。

## 4. これまでの国の関連政策と課題

- 厚生労働省では、介護分野における生産性向上の取組の推進に向けて、生産性向上ガイドラインの策定・改訂をはじめ、介護現場革新会議の基本方針を踏まえた都道府県・市区町村単位のパイロット事業、介護ロボット・ICT等のテクノロジーの活用推進（導入経費の支援や活用のための相談対応等）、取組を促進するための各種ツールの整備等の様々な取組を実施してきました。  
（参考：厚生労働省ホームページ <https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei.html>）
- このように、厚生労働省ではこれまでも生産性向上の取組の普及を目的とし様々な施策を推進してきましたが、その一方で、国が全国に向けて実施する政策では、各地域の実情を十分に反映することは困難であり、これらの成果物が介護現場に広く周知・活用され、生産性向上の取組が大きく広がっている状況には至っていません。
- また、地域の事業所に目を向ければ、介護ロボット・ICTの導入を含め生産性向上に資する先進的な取組を実施する事業所は点在するものの、それらの取組過程で得られたノウハウや取組成果が事業所内に留まり、地域の他の事業所に効果的に展開されていないことも課題です。

# 介護分野において生産性向上に取り組む意義

- 現在、多くの都道府県では、地域医療介護総合確保基金を活用した介護ロボットやICTの導入を支援する補助金（以下、「導入支援補助金」という。）事業が実施されています。しかし、実際に、導入支援補助金を利用し介護ロボット・ICT（以降、介護ロボット等とする）を導入したものの、十分に導入の効果が実感されていない事例も見られるところです。
- 真に現場のニーズに合った機器の開発が求められることは言うまでもありませんが、ここでは介護ロボット等の活用効果が、「介護ロボット等の導入」と「オペレーションの再構築にむけたマネジメント」によってはじめてもたらされることに着目すると、（介護ロボット等の活用の効果）＝（介護ロボット等の導入）×（マネジメント）のかけ算で表現できると考えられます。
- つまり、いくら優れた機能を持つ機器を導入しても、オペレーションの再構築に向けたマネジメントが行われなければ、その効果を享受することはできません。さらにこの「オペレーションの再構築に向けたマネジメント」とは、導入した介護ロボット等を現在のオペレーションに馴染ませるために、介護現場で対話をしながら試行錯誤を繰り返すことに他なりません。
- しかし実際には、介護ロボット等の機器の導入に際し、それまでのオペレーションを機器の活用を前提とするオペレーションに再構築するためには、オペレーションのマネジメントに関する一定のノウハウを必要とすることから、多くの介護現場では自律的に取り組むことが難しい状況にあると考えられます。したがって、導入支援補助金の効果をより拡大するためには、介護現場のマネジメントに対する支援も重要と考えられます。なお、マネジメントに対する支援としては、機器の導入活用に関するマニュアルや事例集等の整備、また専門的な知識を持ったアドバイザーによる伴走的な支援等が挙げられます。
- このような問題意識を背景に、いくつかの都道府県では地域医療介護総合確保基金事業を活用した介護ロボット・ICTの導入・活用を支援するモデル事業を既に実施しています。具体的には、介護現場に精通するコンサルタント等をアドバイザーとしてモデル事業所に配置し、機器を活用したマネジメントに向けた取組を伴走的に支援することで、地域におけるモデルケースを創出する事業です。さらにこれらの事業では、モデル事業所の創出に加えて、機器の導入・活用プロセスを手引き等に取りまとめるなどし、地域の他の介護事業所に対する取組の普及を図っています。
- より多くの介護事業所が生産性向上の取組の必要性を理解し、取組を推進するためには、整備されたガイドラインやツールを用いて適切な支援ができる地域の拠点やアドバイザー等が必要です。また、都道府県を中心として関連業界団体や先進的な取組を実施している介護事業所等を巻き込みネットワークを形成するなど、より広く地域の介護事業所に支援が行き届くような体制の構築も不可欠です。

# 介護分野において生産性向上に取り組む意義

## 5. これまでの課題を踏まえた今年度の国の政策

- 令和5年度から、地域医療介護総合確保基金を活用して、都道府県の主導のもと、介護人材の確保・処遇改善、介護ロボット・ICT等のテクノロジーの導入、介護助手の活用など、介護現場の革新、生産性向上に資する様々な支援・施策を総合的・横断的に一括して取り扱い、適切な支援につなぐワンストップ型の総合的な事業者への支援を可能とする「介護生産性向上推進総合事業」が開始されます。
- また、「介護保険制度の見直しに関する意見」（令和4年12月社会保障審議会介護保険部会）においては、「介護現場の生産性向上の推進に関して、自治体を中心に一層取組を推進するため、自治体の役割を法令上明確にすることが適当である。」とされています。
- このような中、令和4年度、厚生労働省では、都道府県版「介護現場革新会議」の実施を中心とした地域における生産性向上の効果的な取組方策を検討する「介護現場の生産性向上に関する普及・定着促進事業」、都道府県主導の「介護生産性向上総合相談センター」の設置促進に向けた検討を行う「介護生産性向上総合相談センターを通じた地域単位の効果的な支援方策等に関する調査研究事業（注）」、生産性向上の取組を実践する事業所およびその取組内容等を都道府県・市区町村が見える化するための方策についての実証的な検討を行う「介護現場における持続的な生産性向上の取組を支援・拡大する調査研究事業」及び、都道府県・市区町村が生産性向上に関連する事業を推進するにあたり必要な体制や準備等を検討する「介護事業所における生産性向上の更なる普及促進に向けた調査研究事業（注）」の4つの事業を行いました。

（注）令和4年度 厚生労働省老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

# 都道府県・市区町村向け手引の概要

## 手引き名

## 概要

介護現場革新会議の  
設置・開催に係る手引き

介護現場革新会議の進め方や、具体的な会議の事例を紹介しています。介護現場革新会議では、介護現場の実情に詳しい各団体・機関の担当者からの様々な意見を収集し、地域における実情や課題を洗い出します。そして、都道府県・市区町村の担当者は地域の課題に対する実行力のある打ち手を検討します。また、介護生産性向上総合相談センターの運営方針を検討することも、介護現場革新会議の役割の一つです。

介護生産性向上総合相談センターの  
設置・運営に係る手引き  
(令和5年度改訂版)

介護生産性向上総合相談センターの機能や運営について記載しています。介護生産性向上総合相談センターでは、介護現場革新会議において策定する方針に基づき生産性向上に資する取組を実施します。また、人材確保に関する各事業とも連携の上、介護サービス事業所に対しワンストップ型の支援を実施します。

生産性向上の普及に資する  
「見える化方策」に必要な要素

生産性向上の普及に資する見える化方策（実際を取組を行った事業所の取組を普及すること）において踏まえるべき要素について「見える化方策の検討要素」と「見える化方策で見える化すべき要素」に分けて示しています。「見える化方策の検討要素」では事業の企画・設計の段階において検討すべき要素を、「見える化方策で見える化すべき要素」では、見える化方策を通じて見える化すべき要素を紹介します。

生産性向上の支援・普及に  
資する事業の進め方

生産性向上に資する事業の企画設計、実施、評価について記載しています。現在、都道府県・市区町村で行われている主な事業の実施手法である、セミナー・研修会、伴走支援によるモデル事業所の創出の2つに焦点を置き、それぞれの事業の実施手法における主な検討事項や想定される課題を具体例を交えて解説しています。





## 目次

### 介護現場革新会議の設置・開催に係る手引き

#### CHAPTER



- ① このCHAPTERの目的と対象者 … p. 11
- ② 介護現場革新会議の概要 … p. 12
- ③ 介護現場革新会議の設置 … p. 14
- ④ 介護現場革新会議の開催 … p. 15
- ⑤ 事例 … p. 19
- ⑥ コラム –市区町村における取組– … p. 23

### 介護生産性向上総合相談センターの設置・運営に係る手引き（令和5年度改訂版）

#### CHAPTER



- ① このCHAPTERの目的と対象者 … p. 31
- ② 介護生産性向上総合相談センターの概要 … p. 31
- ③ 介護生産性向上総合相談センターの設置 … p. 33
- ④ 介護生産性向上総合相談センターの運営 … p. 50
- ⑤ （参考）介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業の実績 … p. 51





### 意義・役割

- 我が国は、少子高齢社会の進展に伴い、生産年齢人口が減少し、働き手の確保が一層難しくなることが予想される一方で、高齢化に伴う介護ニーズが増大することが予想されており、大きな社会構造の変革期を迎えています。
  - そのような厳しい環境変化のなか、まさに地域住民の安心・安全な生活の基礎を守っているのが介護現場です。今後も介護現場がその役割を果たし、地域住民の生活を支え続けることが、国民全体にとって重要な課題であることは言うまでもありません。
  - 介護現場革新会議は、地域における介護ニーズに応える基盤としての介護サービス事業所が持続可能であり続けるために、さらにはケア従事者が自らの仕事の専門性の向上を通じてやりがいや楽しさを実感するために、介護現場を預かる各団体の叡智を結集し、また、意識共有を図るためのものです。
  - 高齢者のニーズが多様化や人材の確保等、様々な課題がある中で、介護現場がこうした期待に応え、地域における安心の担い手としての役割を果たし続けるためには、次のような課題に介護業界を挙げて取り組む必要があります。
    - (1) 介護サービスの質の維持・向上を実現するマネジメントモデルの構築
    - (2) ロボット・センサー・ICT の活用
    - (3) 介護業界のイメージ改善と人材の確保
- 厚生労働省HP 「介護現場革新会議 基本方針」より [https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000198094\\_00016.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000198094_00016.html)
- 先述の取組を実際の施策として打ち出すにあたっては、各地域における実情や課題を洗い出す必要があります。そのためには、都道府県・市区町村の担当者のみならず、介護現場革新会議において介護サービス事業所の経営者をはじめ、介護現場の実情に詳しい各団体・機関からの様々な意見を収集することが重要です。都道府県・市区町村の担当者は、これらの意見等を踏まえ、地域の課題に対する実行力のある打ち手を検討していきます。
  - また、令和5年度からは介護生産性向上総合相談センターの設置が予定されています。当該センターの方針や具体的な取組の内容を検討することも、介護現場革新会議の役割の一つです。

都道府県介護現場革新会議（協議体）

想定される構成メンバー

- 介護関係団体等
  - ・ サービス事業所団体
  - ・ 職能団体
  - ・ 先進的な事業所
  - ・ 養成施設
  - ・ 県社協、福祉人材センター
- その他関係機関・団体
  - ・ 管内の市区町村
  - ・ 雇用関係機関・団体（労働局、ハローワーク等）
  - ・ 学識経験者、大学・研究機関（福祉・経営関係）
  - ・ 中小企業庁よろず支援拠点（経営）

会議主催者

- 都道府県担当部署
  - ・ 高齢福祉担当
  - ・ 産業労働担当
  - ・ 教育担当 名地

介護生産性向上総合相談センター受託者

- 取組内容
  - ・ 地域の課題の共有や各機関の取組共有
  - ・ 生産性向上の取組方針検討（センターの活用も含め、周知啓発・モデル事業所の育成、モデルの横展開、各機関の連携、効果の把握等）

情報提供  
事業の協力

協議体の議論も踏まえ事業化  
事業の委託  
(地域医療介護総合確保基金の活用)

制度改正・基金予算  
他都道府県の取組共有

介護生産性向上総合相談センター

- ①介護現場における生産性向上の取組に関する研修会
  - ②生産性向上に取り組む介護事業所に対する有識者の派遣
  - ③介護事業所からの生産性向上・人材確保の取組等に関する相談対応等
  - ④介護ロボット等の機器展示
  - ⑤介護ロボットの試用貸出
  - ⑥他の機関との連携
  - ⑦その他の実施事項
- (ア)センターの周知、(イ)介護ロボット・ICT導入等の支援事業の運営事務、  
(ウ)都道府県版介護現場革新会議の運営支援

厚生労働省

介護ロボット  
プラットフォーム事業

(中央管理支援の取組)

専門家の育成  
各窓口の情報共有

制度改正、報酬改定 等

相談等

事業の実施

モデル事業所等として協力

都道府県内の介護事業所

介護現場革新会議は、都道府県と介護現場等が地域の課題の解決に向け、同じ目線に立ち、それぞれの立場から具体策について検討する場です。介護現場革新会議に期待する役割や位置づけは都道府県によって様々あると考えられますが、主に次の機能を持つと考えられます。

### 地域における課題やその解決策に対する検討

- 介護サービス事業所の経営者層や介護関連の団体・機関、市区町村、都道府県がそれぞれの立場における課題を提示します。そして、都道府県を含めた会議のメンバーが一丸となって課題の解決に向けた検討を行います。
- 例えば、介護現場等から挙げた課題を解決するためにはどのような取組や支援が有効なのかを検討します。地域にモデルを作ることが効果的なのか、あるいは、まずは事業所の取組を広く周知することが効果的か、もしくは両方が該当するか等を会議のメンバーで検討する等です。
- このように、様々な立場からの意見を踏まえ検討を行うことで、都道府県はより現場の課題に即した施策を講じることができるようになります。

### 施策への意見収集

- 都道府県や市区町村で実施している施策や、今後実施する予定の施策に対する意見を収集します。施策が介護現場に対してどのような効果があるのか、さらに事業効果を高めるにはどうしたらよいか等について、意見を収集します。
- 介護現場革新会議で得られた意見を施策に反映させることで、地域の最新の課題に沿って施策をアップデートすることができます。

### 介護現場革新会議のメンバー間の連携強化

- 介護現場革新会議は、地域の介護現場の実情に詳しいメンバーで構成されます。会議のメンバー同士で情報交換を行うことで、それぞれが介護現場の課題認識を定期的にアップデートできます。
- また、都道府県や市区町村、各関係者が行うイベントや事業の周知にも介護現場革新会議で築いたネットワークを活用することができるため、効果的かつ広範囲へ事業等の周知が期待できます。結果として、地域の介護現場に対する支援をより一層、実効性の高いものとすることができます。

## 4 介護現場革新会議の開催

介護現場革新会議では、都道府県の目指すビジョンや解決したい大きな課題等に基づいて具体的な議題を設定します。特に初回の会議では、**都道府県を含めた会議のメンバーが一丸となって、地域の課題に取り組んでいくために、メンバー全員の目線を合わせることも重要です。**

ここでは、会議の開催スケジュールと議題の例を2つご紹介します。なお、いずれの例も介護現場革新会議の設置した初年度の会議を想定して記載しています。

### 会議の開催スケジュールと議題の例

#### 例 1

介護現場の課題を踏まえながら、都道府県および介護生産性向上総合相談センターで行う取組について検討する。

#### スケジュール

- 1年に2回（5月、12月）／2時間

#### 議 事

##### 第1回：介護現場革新会議の意義、進め方についての合意形成

- 議題1 メンバー紹介  
(会議の主催者からそれぞれに期待する役割を簡単に紹介)
- 議題2 国の政策動向および当該都道府県における生産性向上関連の施策について
- 議題3 当該都道府県における介護現場革新会議の進め方について  
(介護現場革新会議の位置づけや会議における意見・決定事項の取扱い等)
- 議題4 地域の課題を踏まえた介護生産性向上総合相談センターの取組方針（案）について

##### 第2回：生産性向上に関する施策と介護生産性向上総合相談センターの取組についての具体的な検討

- 議題1 今年度の当該都道府県における施策の中間振り返り
- 議題2 介護生産性向上総合相談センターの取組状況
- 議題3 来年度の当該都道府県およびセンターの取組方針（案）について



## 例 2

介護現場革新会議を親会議に据え、そのもとに部会を設定し、部会で詳細なテーマを検討する。部会の討議内容を踏まえ、より効果的な施策に向けて、親会議で討議を行う。

## スケジュール

- 親会議 …… 1年に2回（5月、1月）／2時間
- 部会 …… 1年に2回（6月、12月）／2時間

## 議 事

### ▶ 親会議：介護現場革新会議の意義、部会を含めた進め方についての合意形成

- 議題1 メンバー紹介  
(都道府県からそれぞれに期待する役割を簡単に紹介)
- 議題2 国の政策動向および当該都道府県における生産性向上関連の施策について
- 議題3 当該都道府県における介護現場革新会議の進め方および**部会の設置**について  
(介護現場革新会議の位置づけや会議における意見・決定事項の取扱い等)
- 議題4 地域の課題を踏まえた介護生産性向上総合相談センターの取組方針（案）について

### ▶ 部会1 業務効率化部会（業務の改善活動や介護ロボット・ICTの導入活用等に関すること）

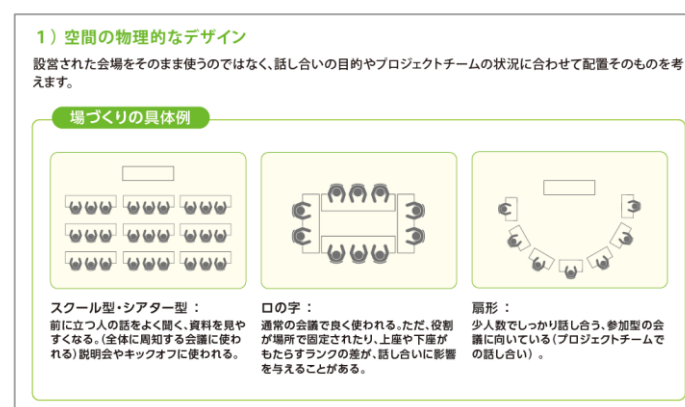
### ▶ 部会2 人材確保部会（介護助手の活用、魅力発信、見える化方策等に関すること）

- 議題1 当該都道府県におけるそれぞれの施策（詳細）とモデル事業所等の取組について
- 議題2 介護保険事業計画の作成に向けたそれぞれの現状の調査結果と考察について
- 議題3 介護生産性向上総合相談センターにおける具体的な取組の実施事項（案）について

## 🔒 会議の場づくりの手法

活発な意見交換のためには、場づくりが大切です。「生産性向上の取組を支援・促進する手引き」（令和2年度 厚生労働省 介護現場における持続的な生産性向上の取組を支援する調査研究事業）では、会議を進める際の場づくりの手法について解説しています。

生産性向上の取組を行う際だけでなく、都道府県・市区町村のご担当者が事務局として会議を設定・運営する際にも活用できる手法が記載されています。



## 会議の構成メンバー

介護現場に関して広く意見を収集するために、会議のテーマに沿った幅広い分野の関係者を巻き込むことが重要です。具体的には、次のようなメンバー構成が想定されます。

なお、既存の会議体を介護現場革新会議として活用する場合も、実効性のある施策を打つために、**必要に応じてメンバーを追加することも考えられます。**

※介護現場革新会議の概要に記載の「介護現場革新会議を取り巻く関係者の連携体制のイメージ」もご参照ください。

### 構成メンバー

#### ■ 介護分野関係団体等

- サービス事業者団体
- 職能団体
- 先進的な取組を行う事業所
- 養成施設
- 県社協、福祉人材センター等

#### ■ その他の関係機関・団体

- 管内の市区町村の担当者
- 雇用関係機関・団体  
(労働局、ハローワーク等)
- 学識経験者、大学・研究機関  
(福祉・経営関係)
- 中小企業庁よろず支援拠点 (経営)
- 商工関係
- 民生委員協議会
- 障害関係団体・機関
- 医療関係団体・機関 (医師会等)

#### ■ 介護生産性向上総合相談センター受託者

## (参考) 介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業 協議会の概要

介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業（以下、「プラットフォーム事業」という。）の相談窓口では、地域におけるネットワーク構築のための協議会を実施しており、現場革新会議と同様に、都道府県や市区町村、介護関連団体等が同じ目線で地域課題の解決に向けて、知恵を出し合う場として機能しています。ここでは、一般的な協議会の概要を紹介します。

### 構成メンバー

- 行政関係者：都道府県介護保険担当部局、管内市区町村介護保険担当部局、厚生労働省担当者
- 介護関係団体：都道府県老人福祉施設協議会、都道府県老人保健施設協会、  
都道府県介護福祉士会、先進的な取組を行う事業所、専門学校等の養成施設、  
都道府県社会福祉協議会、福祉人材センター
- その他の構成メンバー：学識経験者、大学・研究機関、商工関係機関
- 事務局：相談窓口、プラットフォーム事業受託者

### 主な議事

- ・ 介護ロボットの普及に関する政策動向及び事業の説明、相談窓口における取組の紹介
- ・ 地域の介護現場の状況とネットワーク構築に関する意見交換

### 意見交換の内容

- 地域の介護現場の状況について、参加者それぞれの目線で捉える課題の共有と認識合わせ
  - 主な意見
    - ・ 現場では職員の離職率も高く、採用を図っても人が来ない。
    - ・ 現場の業務改善を進め生産性を上げていかないとサービスが維持できない。
- 業務改善の要素である介護ロボットの活用実態と普及における課題と解決策の検討
  - 主な意見
    - ・ 補助金で導入した介護ロボットが多く現場で活用されていない実態がある。
    - ・ 活用を図るためには、現場の課題を明確にした上で介護ロボットを選定する必要がある。これは、現場だけでは難しいので、第三者の支援が必要。
    - ・ 導入を進めるには現場職員を巻き込んで業務オペレーションを再構築する必要がある。そのためのマネジメントが求められる。
- 相談窓口の取組活用と参加メンバーとの協力体制の構築について
  - 主な意見
    - ・ 都道府県の補助金の施策と連動して取組を進める必要がある。
    - ・ 補助金の申請にあたっては、相談窓口の活用を前提条件としてはどうか。
    - ・ 今後、団体の中でも広報紙などで周知を進め相談窓口の活用を促していく。

## 5 事例

本事業のヒアリングにおいて、介護現場革新会議を開催することによる好影響や成果について、次のような意見が挙がりました。次頁以降では、地域における課題を都道府県と関係者が一丸となって解決しようとしている実際の介護現場革新会議の3つの事例を紹介します。

### 介護現場革新会議を通じて得られた好影響や成果

- **県の担当者では気が付くことができなかった事業リスクを指摘してもらうことができた。**
- （当県では介護現場革新会議を諮問機関に位置付けていないため）いろいろな観点から自由に意見をもらうことができる。これらの意見を踏まえて、県の施策を検討している。
- 普段、あまり関わりのない分野（例えば教育分野等）の有識者や機関と情報交換することができる。**様々な視点から意見をもらい、施策に反映したところ、事業効果を上げることができた。**
- 会議のたびに各分野のタイムリーな課題が挙がってくる。それらの課題に対して、会議のメンバーが自分事として解決策を模索している。**メンバーからは自分たちの持つノウハウや知見を地域に還元したいという思いが感じられる。**
- 普段はあまり関わることはない**市区町村の担当者**と**意見交換をする**良い機会である。
- 会議で介護現場からの意見をボトムアップで取り入れているため、**机上の空論ではなく、実効性のある施策の策定**に役立っている。



# 介護現場革新会議の事例

## 宮城県

### 県における課題

- ・ 介護人材を確保すること、離職を防止すること。
- ・ 事業所における明確な課題がないまま、介護ロボット・ICTの導入が進んでいること。

### 会議の位置づけ

- ・ 平成26年度からある既存の協議会を現場革新会議として置いている。
- ・ 3つの部会（職場環境改善、介護人材確保、情報）を設置している。
- ・ 県の事業に対して意見交換を行う。

### 実施内容

#### 検討事項

- ・ 県で実施している事業についての検討・意見交換を実施している。  
例) 週休3日制導入支援事業、介護ロボット・ICT導入支援事業、キャリアパス研修事業  
※会議での検討内容を介護保険事業計画に反映する場合もある。

#### メンバー構成

公益財団法人介護労働安定センター宮城支部、仙台市老人福祉施設協議会、東北福祉大学、一般社団法人宮城県介護福祉士会、宮城県介護福祉士養成施設協会、公益社団法人宮城県看護協会、宮城県市長会、社会福祉法人宮城県社会福祉協議会、一般社団法人宮城県社会福祉士会、宮城県生活協同組合連合会、宮城県町村会、特定非営利活動法人宮城県認知症グループホーム協議会、宮城県老人福祉施設協議会、宮城県老人保健施設連絡協議会、みやぎ小規模多機能型居宅介護連絡会、公益社団法人日本認知症グループホーム協会宮城支部、宮城労働局、宮城県教育委員会、宮城県

#### 市区町村の巻き込み方

- ・ 会議メンバーに市長会、町村会が含まれているため、事業等の周知を強行している。
- ・ 普段からこまめな働きかけによりコミュニケーションを切らさないように努めている。実際に、市町村から介護人材に関する相談があった。

## 大分県

### 県における課題

大きな課題は、介護人材を確保すること。①参入促進、②離職防止、③現場革新の3つを三本柱としている。

### 会議の位置づけ

おおいた高齢者いきいきプラン(大分県高齢者福祉計画・介護保険事業支援計画)のうち、介護人材の確保・育成、現場革新に係る施策の策定に関して協議する。

### 実施内容

#### 検討事項

- 介護人材確保・育成、現場革新に係る取組の支援に関すること
- 介護事業者認証評価制度について
- おおいた高齢者いきいきプランの策定について（進捗確認、次期計画の方向性 等）

#### メンバー構成

大分県老人福祉施設協議会、大分県老人保健施設協会、大分県介護福祉士会、介護労働安定センター大分支部、大分県社会福祉介護研修センター（大分県社会福祉協議会）、大分県ホームヘルパー協議会、介護福祉士学科養成校（短期大学・専門学校）関係、福祉系高校、大分労働局、大分公共職業安定所、市町村介護保険担当課、大分県関係所属

#### 市区町村の巻き込み方

県主催の会議や（公財）介護労働安定センター大分支部が開催する会議などで市町村との情報共有等を行っている。

## 熊本県

### 県における課題

多様な人材の参入促進、現役職員の定着促進、給与・職場環境等にかかる処遇改善等を課題と捉えている。

### 会議の位置づけ

「熊本県社会福祉審議会高齢者福祉専門分科会保健福祉推進部会」で、介護人材革新会議基本指針の目的に沿う、介護人材確保を含めた高齢者福祉施策全般について審議している。

### 実施内容

#### 検討事項

- 介護人材確保を主要施策の一つと位置付ける「熊本県高齢者福祉計画・介護保険事業支援計画」の策定・進捗等について検討している。  
具体的には、①小・中学生を対象とした体験・学習を通じた魅力発信事業、②「KAiGO PRiDE（介護従事者が誇りをもって魅力を伝える啓発事業）」を推進している。

#### メンバー構成

学識経験者（大学教授1名、他2名）、県の医師会、ケアマネ協会、県の介護福祉士会、看護協会、県議会、県の歯科医師会、県の市町会、県社協、事業所団体から地域密着型サービス連絡会、地域介護包括在宅介護センター協議会、ホームヘルパー協議会、民生委員児童委員協議会、療養病床施設連絡協議会、高齢者支援の団体（老人クラブ連合会）、老人福祉施設協議会、老人保健施設協会、認知症の人と家族の会

#### 市区町村の巻き込み方

会議のメンバーに市長会、町村会のほか、地域密着型サービス連絡会、民生委員児童委員協議会等地域の関係団体を含めており、地域（市町村）の意見を取り入れる体制を取っている。

## 6 コラム -市区町村における取組-

本事業のヒアリング調査等では、都道府県においては市区町村とあまり連携していないという意見が多く挙がりました。市区町村は介護保険の保険者であり、普段から介護サービス事業所と密接な関係性にあります。都道府県は、市区町村がどのような視点を持っているか、どのような取組等を行い、どのように介護現場のニーズを拾い上げているか等を参考にすることで、より現場に即した施策の実現に繋がります。市区町村の取組等について情報収集する際は、市区町村との意見交換の場を設けることも考えられます。

ここでは、介護現場と密に連携し、生産性向上に資する施策を行っている市の取組をご紹介します。

なお、市区町村における施策については、生産性向上の支援・普及に資する事業の進め方（令和4年度厚生労働省老人保健健康増進等事業 介護事業所における生産性向上の更なる普及促進に向けた調査研究事業）の静岡市、山形市の取組もご参照ください。

### 柏市における取組

#### 事業内容

##### 概要

柏市では、市内の介護事業所に対して、生産性向上に資するセミナーや、モデル事業所での生産性向上の伴走支援を行いました。

##### 背景と目的

- 介護業界の人材確保は全国的な課題になっており、何か一つの取組でそれが改善するわけではなく、複合的に施策を組んで取り組まねばならないと考えていました。
- 柏市としてはこれまで新しい人材確保を中心に取り組んできました。  
具体的には、介護事業者団体と協力し合同就職相談会を実施することや、初任者研修や実務者研修等の受講費用を全額助成するなどを実施してきました。



- 一方、人材を定着させていくための支援は、若手人材の交流会の実施をするなどを行ってきましたが、より取組を充実させる必要性を感じていました。人材を定着させるためには処遇改善などの金銭的な問題も大きく影響していることもあり、市としては財源の問題上、処遇の十分な支援をすることは難しい実情があります。
- そのため、人材を定着させるために市として支援可能な方法を模索している中で、生産性向上の取組の一つとして、業務の改善活動の事例を知りました。人材定着のためにより良い職場環境を作るには、介護事業所が自立して生産性向上や業務改善に取り組めるように伴走支援することで効果的に人材定着に繋がっていくのではないかと考えました。

### 事業を実施するうえでの課題

- 人材確保の重要性に関しては、介護人材の確保についての施策を所管する高齢者支援課だけではなく、保健福祉部全体として共有されてはいましたが、委託事業者による介護事業所の業務改善の支援を図る取組は、他市等でもあまり前例がないことから財政部門へ理解を得ることが難航しました。
- しかしながら、市内の介護事業所の経営者、ミドル層の管理職の意識の変化を図らなくては、高齢化や人口減少が進む中での介護人材の確保・定着は望めないことから、財政部門へ掛け合い、予算化に至りました。

#### 工夫したポイント

- 介護事業所に生産性向上の取組を実施してもらうために、活動する意義を知ってもらう必要がありました。そのため、はじめに市内の特別養護老人ホームの管理者等へ直接お声がけをし、生産性向上セミナーへ参加していただきました。
- 市の第8期の計画の中では、生産性向上の取組を漠然とした内容で掲げていたため、「介護サービス事業（施設サービス分）における生産性向上に資するガイドライン」を参考に事業を進めました。

## 事業の検討段階から委託先のプロポーザルを実施するまでの期間

- 単年度で成果を出さないといけない中で、プロポーザルを通す意思決定から事業のスタートまでをすばやく行わないと、実務を行う期間が短くなってしまい成果が出にくくなってしまいます。そのため、提案型のプロポーザルで事業者を選定した後はできるだけ早く調整を進めています。

## 市区町村ならではの視点

### ① 介護サービス事業所との密な連携が可能

- 市町村では、介護サービス事業所と普段から関係性があるからこそ、多くの事業所がセミナーに参加してくれたと感じています。（注：柏市では、課題感の大きさや成果の横展開を見据えて、セミナーへ参加する介護サービス事業所を募集する段階から、市内の特別養護老人ホーム24カ所を対象をしぼって事業を開始しています。）
- 介護現場革新会議で全国の先進的な介護サービス事業所を紹介された際に、感銘を受けてはいましたが、身近に感じる事ができなかったため、市の事業として踏み切れないでいました。
- 一方で、同じ市内でモデルを作ると、介護サービス事業所同士がつながっていることもあり、「身近なあの事業所ができるなら自分達にもできるかも」と感じてもらうことができます。結果として、取組を市内に波及しているのではないかと考えています。
- 常にアンテナを張っている事業所は、既に生産性向上の取組を行っている全国の事例を見ながら、自分達でうまく進められている事業所もあります。しかしながら、生産性向上への想いはあってもなかなかうまく進められていない事業所にこそ手を差し伸べるべきと考えています。
- そのような観点から振り返ると、今回のモデル事業所が「介護や生産性向上への強い想いを持った介護サービス事業所である」ということは、直接話を聞くまではわかりませんでした。モデル事業所からの熱意を知ることができ、結果として、最適な事業所を選べたと思っています。
- 介護サービス事業所の内部事情についてここまで話を深く掘り下げていくのは初めてでした。普段の市と介護サービス事業所の関係だけでは、なかなか深い話をする機会が得られていませんでした。

## ② 財源の確保が課題

- 千葉県では柏市が実施しているような業務改善の補助金はなく、市単独の財源では長期間におよぶ伴走支援の実施は、成果がすぐに反映することが難しいことから、理解が得られない可能性があります。
- 一方、単発のセミナーを受講しただけでは実際に動き出せない介護サービス事業所も多いのが現実です。併せて、モデル事業所を地域に広く横展開することを考えると複数の介護サービス事業所が必要となります。また、財源確保の問題はもちろんのこと、だけでは人的リソースも足りないという問題もあります。

## 都道府県や他団体との連携

### ① 県との連携

- 千葉県の介護人材担当者にはセミナーを聴講していただきました。また、千葉県でも県内の2か所の介護サービス事業所に対して業務改善支援の取組を行っています。
- 進め方は異なりますが、目指している方向や目的は同じなので、適宜情報交換をしています。なお、千葉県が実施している2か所のうち1か所は柏市内の介護サービス事業所であったことがきっかけです。

<補足>

柏市の本事業の担当課として関わっているわけではないものの、「高齢者の就労支援」に関する千葉県の取組に対しては、他部署の職員が県と深く関わりながら進めています。

### ② 業界団体との連携

- 介護事業者団体とは平時からつながりがあるため、本事業の話をしたところ、「話だけではないにやるのかあまりピンとこない」「自分の介護サービス事業所でもコンサルを入れてやっているが、効果は介入期間のみでその後は効果が薄れてしまう」などの声が挙がりました。

### ③ 有識者との連携

- 本事業のプロポーザルには、市内の介護事業者団体の会長や生産性向上に関する学識経験者（大学教員）に審査員としてご参加いただきました。介護のプロと生産性向上のプロの両方の視点を審査に入れたいと考えたためです。

## 工夫したポイント

- 介護サービス事業所にも本事業の詳細や委託先の取組を直接聞いてもらうことが重要であると思い、早い時期にセミナーを開催しました。
- セミナーに参加する介護サービス事業所を募る際には、かなり丁寧に参加募集をしました。具体的には、メールやチラシで募集をかけるだけでなく、市内にあるすべての特別養護老人ホームに直接電話をかけて参加を募りました。

## その他

- 伴走支援が終了した後に、モデルとなった介護サービス事業所が本当に自走できるようになるのかというところが不安です。
- 今回、伴走支援をした介護サービス事業所のメンバーが成長しているのは間違いないことですが、そのメンバーがキャリアアップなどで介護サービス事業所を離れることも十分あり得る中、1年単位で介護サービス事業所の雰囲気の変化が起こるか、人材育成が進んでいくかという点は不安です。そのため、1～2年はモニタリングしていきたいと考えています。
- 来年度は、他の介護サービス事業所にモデルとなった介護サービス事業所を視察していただきたいと考えています。モデル事業所がどういった取組をしたのか等、実際に現場を生で見学し、直接話を聞いてもらうことで、生産性向上の取組の実施内容をより深く伝えていきたいです。



## 介護現場革新会議の設置・開催に係る手引き

令和4年度厚生労働省委託事業 介護現場の生産性向上に関する普及・定着促進事業一式

---

令和5年3月 発行

発行者 厚生労働省老健局

〒100-8916 東京都千代田区霞が関1-2-2

TEL 03-5253-1111 (代表)

---

本書は、株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所に委託して作成したものです。



## II

介護生産性向上総合相談センターの  
設置・運営に係る手引き

令和5年度改訂版※

## 1 この手引きの目的と対象者

- この手引きは、介護生産性向上総合相談センターの設置の意義や役割を示すとともに、事業の実施主体となる自治体（主に都道府県）や、センターの運営主体となる機関等が、センターの設置及び運営を円滑に進められるようになることを目的としています。
- この手引きは、自治体（主に都道府県）の事業担当者や介護生産性向上総合相談センターの運営主体となる機関（都道府県直営の場合を除く）を対象としています。

※令和5年度版の改訂は以下の方針で行いました。

- 各都道府県に配布されている「生産性向上推進総合事業実施要綱」との整合を取る。
- 当手引を作成するにあたって設置した作業部会や、都道府県担当者から挙げた意見等を反映させる。
- センターの業務のうち、特に①介護現場における生産性向上の取組に関する研修会、及び②生産性向上に取り組む介護事業所に対する有識者の派遣については「生産性向上の支援・普及に資する事業の進め方」でポイント等をまとめている為、該当箇所に誘導し参照できるようにする。

## 2 介護生産性向上総合相談センターの概要

## 意義・役割

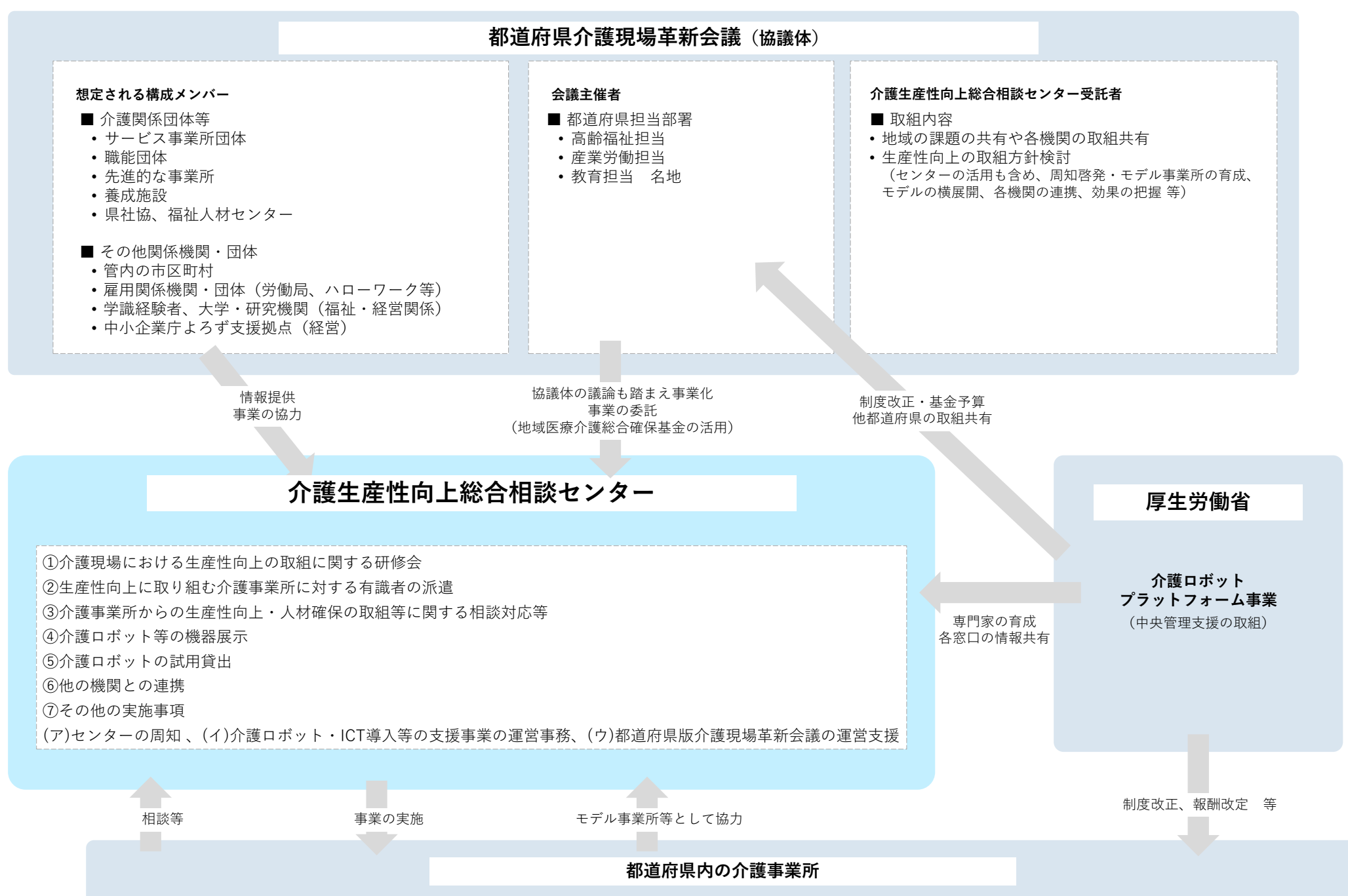
- これまで国や都道府県・市区町村をはじめとする様々な実施主体において、介護現場における生産性向上の取組（介護ロボット・ICTの導入・活用を含む）が行われてきました。一方で、これらの取組が介護現場に広く周知・活用され、生産性向上の取組が大きく広がっている状況には至っていません。これは、生産性向上に資する取組に関する事業や情報発信が断片的に実施されてきたことが原因の一つとして考えられます。
- こうしたことを受け、令和6年4月1日施行の改正介護保険法において、都道府県を中心に生産性向上や人材確保の取組が一層を推進されるよう、都道府県に対して介護現場の生産性の向上に資する努力義務規定が設けられるとともに、介護生産性向上総合相談センターを各都道府県に設置することを推進しています。



- 今後、都道府県ごとに設置されたセンターが様々な支援・施策を総合的・横断的に一括して取り扱い、適切な支援につなぐことで、情報が整理・集約され、一体的な事業展開が可能となります。さらに、地域の実情に合わせた支援や、介護事業所にとって身近な支援を行うことが可能になります。
- また、地域でモデル事業所を育成し、そのノウハウを横展開することにより他の事業所が生産性向上の取組を実施するきっかけとすることが大切です。その際、都道府県やセンターが主体となり、地域の福祉関係者はもとより、他機関と連携する必要があります。
- 介護生産性向上総合相談センターは、こうした介護現場に対する様々な支援を通じて、介護サービスの質の向上や働きやすい職場環境づくりを実現させること、事業所の職員が自らの仕事や職場に自信と誇りを持って長く働けるようにすることを目指します。

## センターの事業内容と他機関との関係

- 都道府県介護現場革新会議で取りまとめられた介護生産性向上総合相談センターの方針等を踏まえて事業を進めます。
- 名称は、管内地域の介護事業所等に対する相談窓口である趣旨が伝わるようにします。
- 厚生労働省委託事業「介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業」の中央管理事業において実施する連絡会、勉強会等に参加することで、他の機関における課題や進め方等、参考になるノウハウを収集することができます。



## 3 介護生産性向上総合相談センターの設置

介護生産性向上総合相談センターの事業内容を紹介します。いずれの取組も、地域の介護現場における生産性向上の取組を支援するための基本的なものです。また、これらの実施にあたっては、必要に応じて外部への委託等を含め、より効果的な体制の整備が重要です。

### ①介護現場における生産性向上の取組に関する研修会

#### 目的

- 生産性向上の取組の必要性や取組の方法や、取組事例等を広く普及・啓発することで、生産性向上の取組に着手する事業所を増やすこと。
- 現在、生産性向上の取組を実施している事業所において取組の参考になるノウハウを提供すること。

#### 実施事項

以下を目的とした研修会を開催します。

- 生産性向上に関する取組手法（取組計画の策定、現場の課題の把握とそれに応じた取組方策（介護ロボット・ICT等テクノロジーの活用等による業務改善方策）取組実施時の留意事項、取組による効果の把握等）の説明や双方向型のワークショップ
- 地域の先進的な事業所による取組事例の紹介等による、介護現場における生産性向上の取組の普及
- 介護施設等における生産性向上に関する委員会の設置・運営に係る情報発信、事例の紹介

#### 推奨事項・留意事項

- 研修会の受講者がどのようなステータスか（例えば、生産性向上の取組に初めて触れた層や、すでに生産性向上の取組を実施している、等）仮定したうえで講義内容を設定することで、より効果的な内容とすることができます。

- 研修会を初心者向け、「②生産性向上に取り組む介護事業所に対する有識者の派遣」をより応用的な内容として位置づけ、両方に参加するように促すことで、介護事業所に対して座学から実践まで、一気通貫の支援を行うことができます。そうすることで、②の事業の参加事業所は、生産性向上の基礎知識を持ち、かつある程度意欲的であると考えられるため、結果として、取組内容を横展開できる事業所となり得る期待できます。
- 生産性向上の取組をより身近に感じられるよう、伴走支援で創出したモデル事業所の取組内容を発表し、そのノウハウを共有する場として研修会を活用することも考えられます。

## 評価指標の例

- 研修会の参加者数
- 研修会の参加者のうち、次のアクション（例えば、具体的な相談に繋がった・生産性向上の取組に着手した・伴走支援の候補事業所となった・介護ロボットの貸出を行った等）に繋がった参加者数

## ② 生産性向上に取り組む介護事業所に対する有識者の派遣

### 目的

- 実際に生産性向上の取組を通じて得たノウハウや経験を横展開できるような、地域のモデルとなる介護事業所の取組を創出することを目的とします。

### 実施事項

- 生産性向上の取組を実施しようとする介護事業所に対し、介護現場の生産性向上に向けた業務内容の見直しやテクノロジーの導入等に係る有識者を個別に派遣し、助言等の支援を行います。
- 具体的には、派遣先の介護事業所の実態に応じた生産性向上に関する取組手法に関する助言、職員に対する研修等の実施に関する助言、取組の見直しに関する助言等が考えられます。
- 支援を行った介護事業所には、研修会や事業所の見学会などを通じて、地域の事業所にそのノウハウや経験を横展開する形で協力していただきます。

## 推奨事項・留意事項

- 介護事業所が支援を受けながら生産性向上の取組を行う目的は、支援を通じて何らかの成果を出すことだけではなく、取組の進め方の型を習得して、支援終了後も自律的に取組を進められるようになることです。
- 地域においてどのようなモデル事業所を育成したいか想定したうえで、支援先を選定することを推奨します。例えば、サービス種別や規模、地域性、取組の進捗度合い等が選定の観点として挙げられます。
- センターの担当者は、介護事業所の取組を良く観察し、試行錯誤や、失敗談等、他の介護事業所にとって身近に感じられるような場面や内容を収集しましょう。さらに、研修会等で横展開の際に活用できるよう取りまとめておくことを推奨します。
- 取組を一通り行った介護事業所のノウハウを横展開する手段としてセミナーや研修会での講演や事業所見学会の実施、都道府県・市区町村のホームページへの掲載等が考えられます。また、表彰・認証制度等の候補にもなり得ます。

## 評価指標の例

- 伴走支援によって創出したモデルになり得る事業所の件数（横展開の対象となった事業所数）
- 横展開に関する介護事業所からの反応（例えば、セミナーで展開した際にその事例がどの程度参考になったか、等）

①介護現場における生産性向上の取組に関する研修会、②生産性向上に取り組む介護事業所に対する有識者の派遣 の詳細な事業の進め方については、

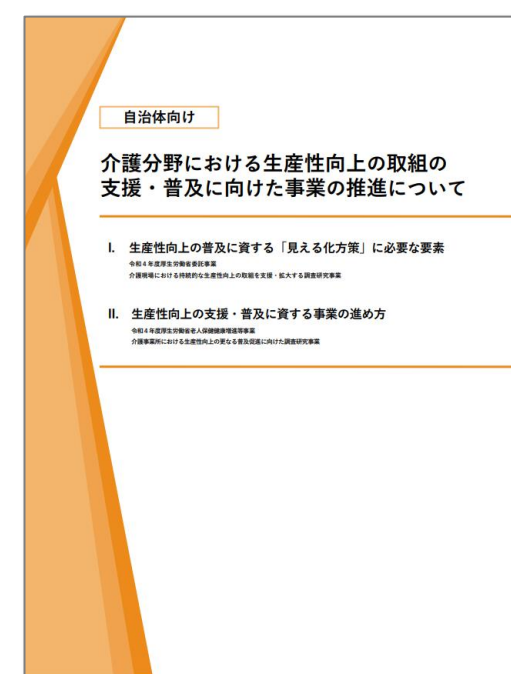
**「生産性向上の支援・普及に資する事業の進め方」**をご参照ください。

掲載先：

厚生労働省 介護分野における生産性向上ポータルサイト

> 【自治体向け】取組の支援・普及に向けた推進について

<https://www.mhlw.go.jp/kaigoseisansei/localgov/index.html>



## ③ 介護事業所からの生産性向上・人材確保の取組等に関する相談対応等

### 目的

- 介護事業所が抱える生産性向上の取組（介護ロボット・ICTの活用の導入・活用を含む）に関する全般的な課題が解決されること。
- 開発企業が抱える介護ロボット・ICT等の開発に関する課題が十分に解決されること。

### 実施事項

- 介護事業所からの生産性向上の取組等に関する相談等に対し、助言を行います。
- 相談受付を行う職員を配置し、介護事業所からの相談を受けられる環境を整備します（専任である必要はありません）。
- センターで解決できない相談を受け付けた場合は、関連する機関や事業と連携したうえで、相談者の課題が解決するよう支援を行います。例えば、人材確保や事業所の経営面での相談、魅力発信等、テクノロジーの活用等による業務改善以外に関する相談についても都道府県内における関係する事業や事業実施機関等を紹介する等の対応を行います。

#### 想定される相談内容

- 介護サービス事業における生産性向上に資するガイドラインを踏まえ、事業所の抱える課題に即して、介護現場における生産性向上の考え方や取組方法、課題への解決策等の相談、助言等を行う。
- 介護ロボットや介護ソフト等のテクノロジーの導入に当たって必要な導入計画策定に関する相談や助言を行う。
- 押印の省略や電子サイン、契約書等のデジタル化のメリット等、文書負担軽減対策の周知、相談、助言等を行う。
- 令和7年度までに全ての都道府県、市区町村で利用開始される「電子申請・届出システム」や、令和5年度から運用を開始した「ケアプランデータ連携システム」の使用方法等に関する相談、助言等を行う。

## 推奨事項・留意事項

- センターの利用者にアンケート調査を実施し、センターのどのような機能が役に立ったか、改善点は何か、等を聴き取り、センターの運営についてPDCAを回すことが重要です。
- センターへの相談件数を増加させるためには、まずはセンターを知ってもらうための周知に力を入れることが大切です。例えば、関連事業や都道府県主導の研修等で介護事業所と関わる際に併せて周知することが考えられます。また、関係団体にも協力を仰ぎ、センターの活用を促していただきましょう。
- 介護ロボットの開発業者からの相談があった場合は、厚生労働省委託事業「介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業」の事務局を紹介する等の対応を行うことが想定されます。
- センターの設置は、専門的な相談に対応するのが難しい場合があります。生産性向上に資する専門的な相談に対応できるアドバイザー等の人材を配置することも検討しましょう。
- 必ずしもすべての相談をセンターで解決する必要はありませんが、介護事業所の予備情報等を連携先にしっかりと情報共有し、介護事業所が円滑に支援を受けられるように配慮することが求められます。
- 相談内容は個人情報等を加工の上HPで公開すると、どのような相談を受け付けてもらえるのか、HPを見た相談者がイメージをつかみやすくなります。

### 相談対応のポイント

厚生労働省委託事業「介護現場の生産性向上に向けた介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業」（注：令和5年度事業の名称。以降、プラットフォーム事業と言います）の相談窓口の担当者から「多くの相談者は介護ロボットの導入を前提で相談に来るが、相談を聞いていると、そもそも自事業所の課題が見えていないケースが多々ある」という意見が挙がりました。生産性向上の取組や介護ロボット・ICTの導入は事業所の課題を解決する手段であって、その取組や導入自体が目的ではありません。特に初回の相談では、**相談者の抱える課題を一緒に検討し、課題に則した生産性向上の取組や介護ロボット・ICTの導入が行われるように支援しましょう。**

## 評価指標の例

- 相談対応件数
- 相談対応件数のうち、次のアクション（例えば、生産性向上の取組に着手した・介護ロボットを貸し出した・研修会等の事業に申し込んだ等）に繋がった件数

# 介護ロボットに関する相談対応のフロー（例）

介護ロボットの導入に関する相談の際に、次のフロー図を参考にさせていただくことも可能です。



**貸し出し後の感想 使ってみた感想**

介護ロボットの試用貸出を行い、効果として挙げられる5つの項目

- 利用者に対するサービスの質が向上した
- 利用者の自立支援に繋がった
- 利用者の安全性向上に繋がった
- 業務やサービスが効率化した
- 介護職員の負担軽減に繋がった

使い方がシンプル、装着が容易、装着中に介助者の身体に痛み無し、という点が良い。簡易な装着型の介護ロボットがあればスタッフが日常的に利用できる。

職員の腰痛負担軽減になる。統一したケアができるため、利用者は安心・安全な介護を受けられる。移乗時どこかにぶつけて皮下出血が出来る回数が減る、など利用者にも安心。

(出典) 富山県介護実習普及センター チラシより  
 ※上段チャートは富山県介護実習普及センターにて社会福祉法人 埼玉県社会福祉協議会 介護すまいる館ホームページを参照して作成

介護ロボットのパッケージ導入モデル（令和4年度3月 厚生労働省作成）においても、介護ロボットの導入のためのフローチャートを示しています。そちらも是非、ご参照ください。

## 相談・助言を行うにあたって参考となる資料

事業所、企業からの相談の際に活用できる資料は次の通りです。

### ■ 介護事業所からの相談の際に活用できる資料（業務改善）

#	資料名	概要	URL
0	介護分野における生産性向上ポータルサイト	生産性向上に関する内容をまとめたサイト。以下それぞれのツールに飛ぶことができます。	<a href="https://www.mhlw.go.jp/kaigoseisansei/index.html">https://www.mhlw.go.jp/kaigoseisansei/index.html</a>
1	介護分野における生産性向上推進フォーラム（動画）	生産性向上の取組に関する講演や、実際に取り組んだ事業所の成果発表のアーカイブ動画です。	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei_forum.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei_forum.html</a>
2	「介護の価値を高める」10週間で職場を劇的に変える（動画）	実際に生産性向上の取組を行うモデル事業を行った事業所の様子を10週間にわたって追跡した動画です。	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei_forum.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei_forum.html</a>
3	介護現場における業務改善活動の推進スキル研修 副教材（動画）	テーマごとに生産性向上に関する知識を手軽に学ぶことができる短時間の動画教材です。	<a href="https://www.youtube.com/playlist?list=PLMG33RKISnWiB2pyKc_WXeLRpNLjkmpTh">https://www.youtube.com/playlist?list=PLMG33RKISnWiB2pyKc_WXeLRpNLjkmpTh</a>
4	介護現場における改善活動の支援・促進の有効性紹介セミナー（動画）	生産性向上の取組を進めるための支援・促進のスキルを解説したセミナーのアーカイブ動画です。	<a href="https://www.youtube.com/playlist?list=PLMG33RKISnWinyvCXipW6-aCkHtRjg_HJ">https://www.youtube.com/playlist?list=PLMG33RKISnWinyvCXipW6-aCkHtRjg_HJ</a>
5	介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン	生産性向上の考え方や進め方を取りまとめた、取組を実施するうえで基礎となる資料です。	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei.html</a>
6	介護現場における生産性向上の取組を支援・促進する手引き	職員を巻き込み、プロジェクトを進めていく支援・促進の考え方を記載した資料です。	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei_skil.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei_skil.html</a>
7	課題抽出ツール	事業所・施設の課題を把握するためのツールです。	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei-elearning.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei-elearning.html</a>
8	業務時間見える化ツール	一定期間の業務時間を測定し、時間のムリ・ムダ・ムラがないか確認するツールです。	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei-elearning.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei-elearning.html</a>
9	効果測定ツール	改善活動の効果を定量面や定性面で測定し、7つの取組に応じた効果を見える化するツールです。	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei-elearning.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei-elearning.html</a>
10	推進スキル研修手順書	ガイドラインや支援・促進の手引きに基づいて生産性向上の考え方を伝えるための手順書です。	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei_skil.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei_skil.html</a>
11	研修用教材	業務改善のテーマごとにポイントをまとめたパワーポイントの教材です。ダウンロードの上、独自に編集することが可能です。	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei_skil.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigoseisansei_skil.html</a>



■ 介護事業所からの相談の際に活用できる資料（介護ロボット・ICTの導入・活用）

#	資料名	概要	URL
1	介護ロボットのパッケージ導入モデル（改訂版）～介護ロボット取組事例集～	各施設・事業所が抱える課題を抽出し、「改善策の取組」の手段（ツール）として介護ロボットの導入・活用を通じて得られた効果などを取組事例としてまとめている。	<a href="https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/R4_robot_package.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/R4_robot_package.pdf</a>
2	ロボット介護機器開発・導入促進事業 製品化機器一覧	AMED によるロボット介護機器の開発・導入促進事業の資料。開発企業等に対して補助を行うと共に、介護現場への導入に必要な基準作成等の環境整備を行うことを目的として、製品化機器一覧には、6 分野 20 事例が紹介されている。	<a href="https://robotcare.jp/data/news/list2019_10ver1.pdf">https://robotcare.jp/data/news/list2019_10ver1.pdf</a>
3	介護ロボット導入活用事例集	介護ロボットの活用事例集（5年分 2017～2021）	(2021年) <a href="https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000928395.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000928395.pdf</a>  (2020年) <a href="https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000765226.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000765226.pdf</a>  (2019年) <a href="http://www.techno-aids.or.jp/robot/file01/jirei2019.pdf">http://www.techno-aids.or.jp/robot/file01/jirei2019.pdf</a>  (2018年) <a href="http://www.techno-aids.or.jp/robot/file30/jirei2018.pdf">http://www.techno-aids.or.jp/robot/file30/jirei2018.pdf</a>  (2017年) <a href="http://www.techno-aids.or.jp/robot/file29/jirei2017.pdf">http://www.techno-aids.or.jp/robot/file29/jirei2017.pdf</a>
4	介護現場で活用されるテクノロジー便覧	厚労省による事業で作成された介護ロボットをはじめとする様々な製品に関する便覧。介護現場がテクノロジーの導入活用を検討する際に参考となるよう、国内で活用される介護テクノロジー102 製品を掲載している。	<a href="https://www.nttdata-strategy.com/services/lifevalue/docs/r03_add16_02jigyohokokusho.pdf">https://www.nttdata-strategy.com/services/lifevalue/docs/r03_add16_02jigyohokokusho.pdf</a>

■ 開発企業からの相談の際に活用できる資料

#	資料名	概要	URL
1	試作機器へのアドバイス支援事業	公益財団法人テクノエイド協会による事業。開発中にある介護ロボット等又は、上市して間もない（1年以内）介護ロボット等について、福祉用具や高齢者に係わる専門職等が試用等を行い、専門的なアドバイスをすることにより、適用対象者の想定を行うとともに、真に必要とされる機能や性能の検討を行い、もって使用場面のニーズを的確に捉えた機器開発を促す。（当事業HPより）	<a href="https://www.techno-aids.or.jp/robot/jigyoo1.shtml">https://www.techno-aids.or.jp/robot/jigyoo1.shtml</a>
2	ニーズ・シーズ連携協調協議会での成果	開発前の着想段階から介護ロボットの開発の方向性について開発企業と介護現場が協議し、介護現場のニーズを反映した開発の提案内容を取りまとめる協議会を設置する事業の事業報告書。	(2020年度) <a href="https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000765217.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/000765217.pdf</a>  (2019年度) <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/000212398_00005.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/000212398_00005.html</a>

## ④ 介護ロボット等の機器展示

### 目的

- 実際に介護ロボットやICTを体験することにより、来場者（介護事業所の職員の他、学生や一般の方など幅広い層を想定）に機器の活用イメージや情報収集に役立てていただくこと。

### 実施事項

- 介護ロボット等の常設展示を行います。常設展示が困難な場合は、都道府県内において計画的に開発企業等を集めた出張展示会を行うことや、センターで実施する研修会・セミナー等で展示すること、また、介護ロボット等を導入しているモデル施設の見学を実施することとして問題ありません。
- ホームページや電話、メール等を経由して体験予約を受け付けます。この際、現在悩んでいる事や、具体的な活用イメージ等についてヒアリングを行うと、実際の体験の際に円滑に対応することができます。
- 体験展示の希望者（予約のない希望者も含む）に対して、体験の際の注意事項等を説明したのち、案内を実施します。必要に応じて活用場面や機器の特性等の説明を行います。

### 推奨事項・留意事項

- 介護ロボットの展示数・種類によって異なりますが、展示だけではなく、介護現場の方が現場での活用場面をイメージできるよう、実際に介護ロボットを動かす、体験することを想定した十分な展示スペースを確保することを推奨します。
- 展示場のネットワーク環境が乏しい等の理由からICT機器等の体験が難しい場合には、写真や動画を閲覧できるようにするなど、活用場面をイメージできるような工夫を行うことが考えられます。
- 特定の開発企業や介護ロボット・ICTを斡旋する形にならないよう、活用場面の紹介にとどめることに留意しましょう。
- 展示する介護ロボット・ICTの使用方法や導入時の注意点等について、適宜開発企業や販売企業から直接説明を受ける等、知識・技能習得に努めることを推奨します。

## 評価指標の例

- 体験展示の来場者数
- 相談対応件数のうち、次のアクション（例えば、具体的な相談に繋がった・介護ロボットを貸し出した・研修会等の参加のきっかけとなった等）に繋がった件数

### 常設展示場のイメージ



### 出張展示のイメージ



出張展示では、介護ロボットメーカーの話を直接聞くことができる機会になり得ます。また、介護ロボットに関する講演会も抱き合わせで行うといった工夫も考えられます。

## ⑤ 介護ロボットの試用貸出

### 目的

- 介護事業所等が介護ロボット・ICTを自事業所で活用することにより、各事業所の課題に合致した介護ロボット・ICTの普及を促進すること。

### 実施事項

- 介護事業所から試用貸出依頼があった場合、開発企業と調整の上、介護ロボットの試用貸出を行います。
- 介護ロボットの貸し出しを行った介護事業所に対し、アンケートを実施します。アンケート結果を開発企業にフィードバックすることで、企業における機器の改良を支援することに繋がります。

### 推奨事項・留意事項

- 貸し出す機器については、公益財団法人テクノエイド協会ホームページ「介護ロボットの試用貸出」や「ロボット技術の介護利用における重点分野（平成29年10月改定）」の6分野13項目等を参考とします。
- 機器の貸出期間と開発企業への謝金の上限額をあらかじめ設定しておくことに留意してください。（令和4年度介護ロボットプラットフォーム事業では、貸出期間は2週間～1か月程度、開発企業への謝金は3万円を上限としています。）
- トラブルを避けるため、開発企業と介護事業所間での貸出に関する詳細なルールを決めておくよう注意喚起を行うことを推奨します。
- 貸出の取次後は、開発企業と介護事業所が直接、詳細な調整を行うとスムーズです。また、適宜、センターが支援を行うことが望ましいです。
- 試用貸出について説明の際は「貸出を希望する介護ロボットが、介護事業所の課題とマッチしているか」の確認や、「介護ロボット等を導入しただけでは直後に効果が出るものではなく、導入後に操作の習熟や各介護事業所の課題に合わせた運用ができて効果が見込まれる」等の説明を行い、試用貸出が介護ロボットの導入・活用に繋がるよう助言を行うことを推奨します。
- 貸出後のアンケート調査を実施することを推奨します。アンケート調査結果によっては、改めて相談等の支援を行い、事業所の課題解決を進めることが可能となります。また、アンケート結果を貸出元の企業に提供することで、機器の改良につながります。

## 評価指標の例

- 試用貸出の件数
- 試用貸出の件数のうち、次のアクション（例えば、実際に介護ロボット・ICTを導入した・セミナー参加のきっかけとなった等）に繋がった件数

### 試用貸出申込書の記載内容について

次のような注意事項を申込書に記載しておくことで、機器による事故や破損時の対応を円滑に行うことができるようになります。

<借りる側（事業所）で事故が起こった場合について>

- 貸出リストの確認項目として、PL法（製造物責任法）で守られていること。
- 製品に起因するのか、使い方に起因するかもめるケースがあるため、使用状況の記録を借り手に義務化すること。

（記録項目の例）

対象者の身長・体重等の身体データ、普段の介護状況、使用場面、使用時間・頻度、介護者の付添有無等

<貸した機器が壊れた場合>

- 介護事業所側が包括的な保険に入っているか、申込書で確認すること。

※試用貸出申込書のフォーマットは巻末に掲載しています。

## ⑥ 他の機関との連携

### 目的

- センターのみでは対応が難しい相談があった場合、他の機関と連携して相談者の課題を解決すること。

### 実施事項

- センターのみでは対応が難しい相談があった場合、相談内容に応じて地域の関係機関と連携します。
- 具体的には、独立行政法人福祉医療機構、独立行政法人中小企業基盤整備機構、よろず支援拠点、都道府県労働局、ハローワーク、介護労働安定センター、福祉人材センター及びシルバー人材センター等と連携し必要な取組を行うほか、その他の機関とも必要に応じて連携します。

### 推奨事項・留意事項

- 必ずしもすべての相談をセンターで解決する必要はありませんが、介護事業所の予備情報等を連携先にしっかりと情報共有し、介護事業所が円滑に支援を受けられるように配慮することが求められます。
- 各都道府県における連携先がどのような取組を行っているか整理することや、予め連携先にセンターの事業内容について説明しておくことで、実際に連携する際に円滑な業務遂行が可能となります。

### 評価指標の例

- 各種機関と連携が必要であった相談件数のうち、実際につなぐことができた件数（ただし回数を増やす事が目的ではないため、人材確保や経営的な相談に係る件数の想定と共に設定することが望ましい。）
- 各種機関との連携により得られた定性的な成果（介護事業所の課題がどの程度、解決されたかアンケート調査で把握する等が考えられる）

## 想定される連携先の一覧

#	機関名	主な業務内容	連絡先	URL
1	独立行政法人 福祉医療機構	国の施策と連携し、主に以下の事業を行っています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会福祉施設及び医療施設の整備のための貸付事業</li> <li>• 施設の安定経営をバックアップするための経営診断・指導事業</li> <li>• 社会福祉を振興するための事業に対する助成事業</li> <li>• 社会福祉施設職員などのための退職手当共済事業</li> <li>• 障害のある方の生活の安定を図るための心身障害者扶養保険事業、福祉保健医療情報を提供する事業</li> <li>• 年金受給者の生活支援のための資金を融資する事業及び年金資金運用基金から承継した年金住宅融資等債権の管理・回収業務 等</li> </ul>	(問い合わせ先一覧) <a href="https://www.wam.go.jp/hp/info-tabid-640/">https://www.wam.go.jp/hp/info-tabid-640/</a>	<a href="https://www.wam.go.jp/hp/">https://www.wam.go.jp/hp/</a>
2	独立行政法人中小企業 基盤整備機構	国の中小企業政策の中核的な実施機関として、起業・創業期から成長期、成熟期に至るまで、企業の成長ステージに合わせた幅広い支援メニューを提供しています。	(各地域本部・事務所のリンク) <a href="https://www.smrj.go.jp/regional_hq/">https://www.smrj.go.jp/regional_hq/</a>	<a href="https://www.smrj.go.jp/index.html">https://www.smrj.go.jp/index.html</a>
3	よろず支援拠点	売上拡大や経営改善等の経営課題の解決に向けて、一步踏み込んだ専門的な提案を行います。 また、課題解決に向けて相談内容に応じた適切な支援機関の紹介や課題に対応した支援機関の相互連携をコーディネートします。	(各都道府県のよろず支援拠点) <a href="https://yorozu.smrj.go.jp/base/">https://yorozu.smrj.go.jp/base/</a>	<a href="https://yorozu.smrj.go.jp/">https://yorozu.smrj.go.jp/</a>
4	都道府県労働局	働く人のための、仕事の確保、労働環境の整備、職業能力の向上、雇用機会の均等確保など、「働く」ということに関連する様々な行政分野を総合的・一体的に運営しながら、地域に密着した労働行政を担うことを目的とした厚生労働省の地方機関です。 労働基準行政、職業安定行政、雇用均等行政の3行政で構成されています。	(都道府県労働局の一覧) <a href="https://www.mhlw.go.jp/kouseiroudoushou/shozaiannai/roudoukyoku/index.html">https://www.mhlw.go.jp/kouseiroudoushou/shozaiannai/roudoukyoku/index.html</a>	左記に同じ
5	ハローワーク	仕事をお探しの方や求人事業主の方に対して、さまざまなサービスを無償で提供する、国（厚生労働省）が運営する総合的雇用サービス機関です。全国の豊富な求人情報をもとにした「職業紹介」のほか、「雇用保険」、「雇用対策」などの国の制度を組み合わせ、地域の皆様のさまざまなニーズにお応えする雇用支援を実施しています。	(全国のハローワークの一覧) <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/hellowork.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/hellowork.html</a>	左記に同じ
6	介護労働安定センター	事業の概要（令和4年度）は以下のとおりです。 雇用管理の改善、職業能力の開発、介護関係機関との連携、情報の提供、福利厚生の実施	(お問い合わせフォーム) <a href="https://www.kaigo-center.or.jp/app/inquiry/inquiry_01.cgi">https://www.kaigo-center.or.jp/app/inquiry/inquiry_01.cgi</a>	<a href="https://www.kaigo-center.or.jp/">https://www.kaigo-center.or.jp/</a>
7	福祉人材センター	次の3つの事業を柱として進めています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 働きたい方と人材を求める事業所の橋渡し</li> <li>• 働きやすい職場づくりへの支援</li> <li>• 福祉従事者の資質向上の支援</li> </ul>	(代表TEL) 03-3581-7820	<a href="https://www.shakyo.or.jp/guide/shigoto/ikusei/index.html">https://www.shakyo.or.jp/guide/shigoto/ikusei/index.html</a>
8	シルバー人材センター	高齢者が働くことを通じて生きがいを得ると共に、地域社会の活性化に貢献する組織です。 センターは、原則として市（区）町村単位に置かれており、基本的に都道府県知事の指定を受けた社団法人で、それぞれが独立した運営をしています。	(全国のセンターの一覧) <a href="https://zsjc.or.jp/#kensaku">https://zsjc.or.jp/#kensaku</a>	<a href="https://zsjc.or.jp/">https://zsjc.or.jp/</a>

※いずれのものも各機関のHP等から抜粋のうえ、記載しています。

## ⑦ その他の実施事項 (ア) センターの周知

### 目的

- センターの事業を広く知っていただくことで、センターを介護事業所等の困りごとを解決する機関として認識していただくこと。

### 実施事項

- センターの実施業務等を地域の介護事業所、関係団体、市区町村、養成校等、幅広い関係者に周知します。
- センターでの取組の紹介以外にも、受け付けた相談内容や、担当エリアの生産性向上の取組に資する幅広い情報等、センターの取組に関連する情報を周知し、センターの活用につなげます。

### 推奨事項・留意事項

- より多くの関係者にセンターの存在や実施している取組を知ってもらうため、センターのホームページやパンフレットを用意することを推奨します。
- 今後、相談することを検討している介護事業所が参考にできるように、受け付けた相談内容をセンターのホームページ等に公開することが望ましいです。
- 介護現場革新会議や都道府県・市区町村の関連事業の場を活用して、センター設置の趣旨を説明し、周知を依頼することを推奨します（特に、市区町村を巻き込んだ周知を行うことが望まれます）。
- 事業を周知する際は、直接、介護事業所にアプローチすることが有効です。例えば、電子メールや郵送を活用することや、介護事業所に対して各機関が実施するアンケート調査等を通じてセンターの実施業務を周知することを推奨します。

### 評価指標の例

- 周知活動によって得られた各種取組の活用件数（アンケート等を活用し、どのようなルートで各種取組を知ったかを調査します）



## (イ) 介護ロボット・ICT導入等の支援事業の運営事務

### 実施事項

- 介護ロボット・ICT導入補助金対象事業所の募集、申請書類の審査、交付に係る事務を行います。（都道府県から委託された場合に実施します）

## (ウ) 都道府県版介護現場革新会議の運営支援

### 実施事項

- 会議の開催事務、資料作成等、介護現場革新会議の方針により実施するモデル事業所の育成に関する事務等を実施します。（都道府県から委託された場合に実施します）

## 想定される経費項目

### 人件費・旅費・謝金

- 窓口運営業務に対する人件費
- アドバイザー等、センター外の人員に係る人件費および謝金・旅費

### 体験展示・試用貸出の費用

- 以下、いずれの項目についても、試用貸出の件数が想定が困難である場合、予算を超過しないように留意する必要があります。
- 機器のレンタル費
- 機器の運搬費（※機器の貸出を行う企業に対する謝金と兼ねるか要検討）
- 機器の保守管理費
- 体験展示場所の会場費

### その他の経費

- 印刷・通信運搬費などの事務経費
- 研修会・会議用の会場レンタル費用

#### 参考情報 <プラットフォーム事業の相談窓口あたりの予算>

令和5年度 介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業の各相談窓口では、介護ロボットに関する相談対応、介護ロボットの体験展示、介護ロボットの試用貸出、研修会（3回）、個別事業所への伴走支援（3事業所×3回）、地域関係者間のネットワーク会議（1回）を行い、年間経費は約1,400万円（予算）でした。

## 4 介護生産性向上総合相談センターの運営

介護生産性総合相談センターにおいては、事業所からの相談対応や、相談内容に応じた機関につながるなどの他に、事業所の課題に則した取組を行うための支援を行う人材が求められます。

### 生産性向上の取組の考え方・進め方を伝えることができる人材の育成

#### センターにおいて人材育成が求められる背景

- 現在、一部の地域においては、生産性向上の取組を普及・促進する際にモデルとなる事業所が少なく、地域の好事例を軸として普及・促進することが難しい現状があります。また、事業所の課題を検討し伴走的に支援を行うことができる、いわゆるアドバイザーの役目を果たすことができる機関や人材が求められているものの、多くの地域においてはそのような人材は限られています。
- 特にセンターの開設当初は、アドバイザーの役目を果たす人材を外部から確保することも一つの手ですが、事業所の支援を長期的に行うことが難しいデメリットがあると考えられます。
- このような背景から、継続的に個々の事業所の課題に則した支援を行い、また、他の事業所が「取組に着手してみよう」と思えるようなモデルとなる事業所を創出するために、センター内で人材を育成することが急務と考えられます。

#### 人材育成により目指す姿

- 介護事業所の抱えている課題の見える化や業務分析の支援が行えること、また、その結果を基にした業務改善における支援が行えるようになることを目指します。

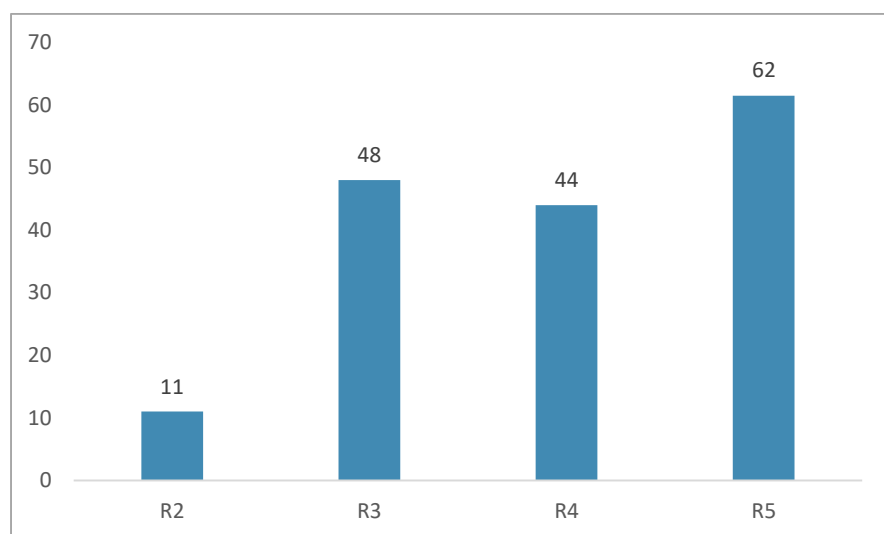
#### 人材育成の手法の例

- アドバイザーにセンターの職員向け研修会を依頼すること、アドバイザーの支援業務を実際に見学してその手法を学ぶこと、介護ロボット・ICTに限らず生産性向上の取組全般に資する事業を行っている都道府県・市区町村から具体的な取組内容を情報収集を行う等が考えられます。
- 併せて、相談対応等のセンターの業務を通じて得られた知識やノウハウをセンター内で受け継いでいくための仕組みづくりが求められます。例えば、マニュアルや動画を作成することも一つの手です。

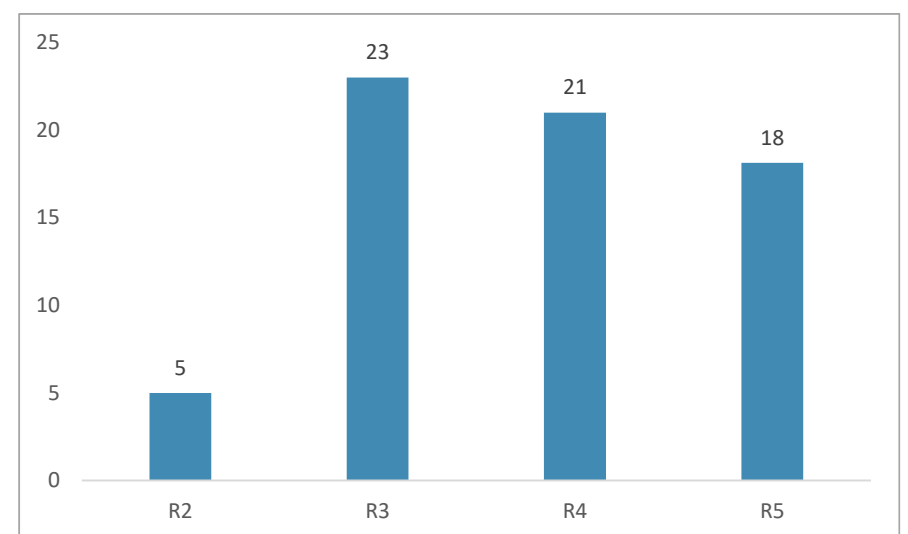
## 5 (参考) 介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業の実績

令和2年度から開始した介護ロボットの開発・実証・プラットフォーム事業において実施した取組の実績をご紹介します。介護生産性向上総合相談センターの開設にあたり、ご参考にしていただければ幸いです。なお、ここでご紹介する数字は、実績の総数を窓口数で割った平均値を、1窓口あたりの件数に読み換えています。

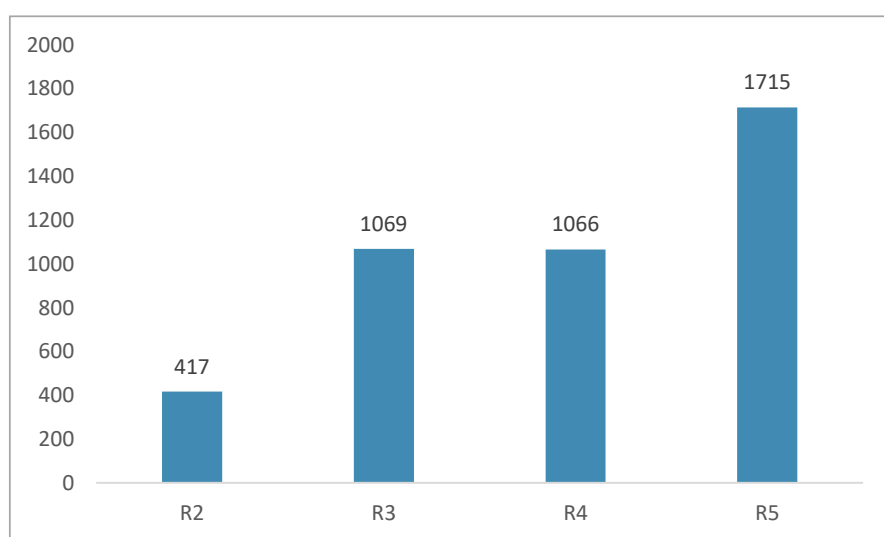
### 介護事業所からの相談対応



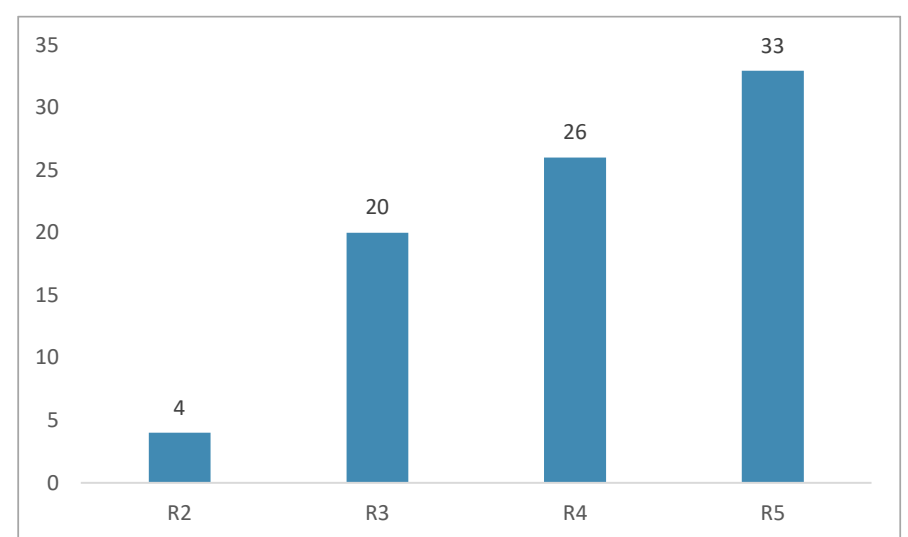
### 開発企業からの相談対応



### 体験展示



### 試用貸出



※貸出台数ではなく、貸出件数で集計しています。

### 研修会

介護ロボットのパッケージ導入モデルの普及を目的として、令和5年度は、1窓口あたり最低3回、30事業所/回の参加者を目標に実施しました。

### 伴走支援

各窓口には業務アドバイザーを2名配置し、担当エリアの事業所を3カ所に対して伴走支援を行いました。原則、各事業所3回程度の訪問と、訪問後のフォローアップを実施いたしました。

## 6 (参考) 各種フォーマットのご紹介

介護ロボットの開発・実証・プラットフォーム事業において活用したフォーマットのうち、介護生産性向上総合相談センターでも活用できるものをご紹介します。

### 相談対応の受付シート一式

相談に来られた方に以下を記入いただくことで、相談者の課題認識、課題に対する取組をどのように考えているかが把握でき、相談対応におけるアセスメントを行うことができます。

- 事業所への相談前の事前アンケート
- 事業所からの相談受付時のアンケート
- 開発企業への事前確認アンケート
- 開発企業からの相談後のアンケート

### 来場者へのアンケート

展示に来場された方にご回答いただくアンケートです。（基本情報に関する記載は割愛していますが、実際は記入いただいた上で、具体的な相談に繋げることが望ましいと考えられます。）

### 試用貸出後の申込書

試用貸出を行う際に記入いただく申込書のフォーマットです。

### 試用貸出後のアンケート

試用貸出を行った事業所にご回答いただくアンケートです。

■ 事業所への相談前の事前アンケート

法人名			
事業所名			
サービス種別 (○は1つ)	1. 介護老人福祉施設 2. 介護老人保健施設 3. 介護療養型医療施設 4. 訪問介護 5. 訪問入浴介護 6. 訪問看護 7. 訪問リハビリテーション 8. 居宅療養管理指導 9. 通所介護	10. 通所リハビリテーション 11. 短期入所サービス 12. 小規模多機能型居宅介護 13. 看護小規模多機能型居宅介護 14. 夜間対応型訪問介護 15. 定期巡回・随時対応型訪問介護 16. 認知症対応型通所介護 17. 認知症対応型共同生活介護 18. その他 ( )	
事業所住所	〒		
事業所連絡先電話番号			
事業所連絡先 E-mail			
相談者(代表者)氏名			
相談者様について			
問 1-1 相談者(代表者)			
1) 相談者役職		2) 相談者職種 (○は1つ)	1. 施設長 2. ケアマネジャー 3. 介護職員 4. 生活相談員 5. 看護職員 6. 機能訓練指導員 7. その他 ( )
問 1-2 相談者(2人目以降は併記ください)			
1) 相談者役職		2) 相談者職種 (○は1つ)	1. 施設長 2. ケアマネジャー 3. 介護職員 ( 名) 4. 生活相談員 ( 名) 5. 看護職員 ( 名) 6. 機能訓練指導員 ( 名) 7. その他 ( ) ( 名)
問 2 過去に本相談窓口を利用したことがあるか。 (該当するものに全てに○を付けてください)	1. 介護ロボットに関する相談 2. 介護ロボットの試用貸出 3. 展示ロボットの見学・体験 4. 介護ロボットに関する研修会参加 5. 利用したことがない		
問 3 相談窓口の利用契機 (該当するものに全てに○を付けてください)	1. 相談窓口のHP 2. パンフレット 3. SNS 4. 施設団体の紹介 5. 自治体からの紹介 6. 他施設からの紹介 7. その他 ( )		
相談内容について			
問 4-1 相談内容 (該当するものに全てに○を付けてください)	1. 介護ロボット導入方法全般に関する相談 2. 介護ロボットについての情報収集 3. 介護ロボットの導入活用事例についての情報収集 4. 体験展示施設についての情報収集 5. 介護ロボットの購入方法についての相談 6. 利用可能な購入補助金や基金等についての相談 7. 福祉医療貸付制度・融資についての情報収集 8. 見学可能なモデル施設についての情報収集 9. 介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業についての情報収集		
問 4-3 相談内容(詳細)			
問 4-2 介護ロボットの導入状況 (今回、相談される介護ロボットについて、貴事業所での導入状況を教えてください。)	1. 導入前 2. 導入中(介護ロボットを導入して間もなく定着に向けて活動している) 3. 導入済(介護ロボットの導入が終わり、活用・定着しつつある) 4. 導入済(介護ロボットの導入は終わっているが、活用・定着できていない)		

問1 基本情報

1. 本日、相談したい導入を考えているロボットの種類 ※複数回答可

- ①移乗支援 ②移動支援 ③排泄支援 ④入浴支援 ⑤見守り支援 ⑥コミュニケーション支援 ⑦業務支援

問2 導入することで期待する効果や導入場面について教えてください

問2-1 移乗支援 □←導入を考えていればチェック

導入することで期待する効果と課題場面 ※複数回答可

1. 利用者の苦痛の軽減

- ①痛みが伴う介護の軽減 ②事故やヒヤリハットの軽減 ③手技による怪我（内出血、表皮剥離等）の軽減  
④拘縮による介助時の苦痛軽減  
⑤その他（ )

2. 利用者の自立度向上

- ①移乗回数が増えることで行動範囲が増える ②家族や他の利用者とのコミュニケーションの増加  
③職員と利用者とのコミュニケーションの増加 ④座位姿勢をとる回数が増える  
⑤その他（ )

3. 職員が移乗支援を行う際の身体的負担

- ①腰痛等の怪我の予防・軽減 ②小柄な職員や高齢の職員に身体的負担の軽減  
③その他（ )

3-1. 職員が移乗支援を行う際の導入場面を教えてください

（例：起き上がり介助、立ち上がり、移乗、衣類の脱着、排泄介助時等）

4. その他の導入することで期待する効果

※その他の内容を具体的に

問2-2 移動支援 □←導入を考えていればチェック

導入することで期待する効果 ※複数回答可

1. 利用者が移動する際の安全性

- ①転倒リスクの軽減 ②転倒の不安軽減 ③長時間歩行時の痛みを和らげることができる  
④その他（ )

2. 利用者の自立度向上

- ①利用者の行動範囲が増える ②歩行頻度、歩行距離の増加 ③一人で安心して外出ができる  
④下肢筋力の維持、改善、強化 ⑤姿勢が良くなる ⑥歩行の改善  
⑦行動範囲が増えることによる家族や他の利用者とのコミュニケーションの増加  
⑧職員と利用者とのコミュニケーションの増加  
⑨リハビリテーション・機能向上につながる  
⑩その他（ )

3. 職員が移動支援を行う際の身体的負担

- ①移動時の際の付き添いが不要になる  
②その他（ )

4. その他の導入することで期待する効果

※その他の内容を具体的に

■ 事業所からの相談受付時のアンケート (2/3)

問2-3 排泄支援 □←導入を考えていればチェック

利用者の自立度

1. 利用者の排泄の自立度

- ①トイレ歩行可 ②ポータブルトイレ利用 ③おむつ利用 ④夜間のみポータブル  
⑤その他 ( )

1-1. 利用者の排泄の自立度 (尿意・便意の訴え)

- ①尿意の訴え (あり・あいまい・なし)  
②便意の訴え (あり・あいまい・なし)

導入することで期待する効果 ※複数回答可

2. 利用者の苦痛軽減

- ①トイレまでの移動を軽減 ②便尿の臭いを防ぐ ③トイレ移動の際の転倒防止  
④その他 ( )

3. 利用者の排泄の自立度向上

- ①自立排泄ができる ②排泄の際に利用者が自分で衣服の着脱ができる ③おむつ介助になるまでの期間が伸ばせる  
④安心して外出ができる ⑤行動範囲が増えることによる家族や他の利用者とのコミュニケーションの増加  
⑥職員と利用者とのコミュニケーションの増加  
⑦その他 ( )

4. 職員の負担軽減

- ①排泄支援の負担軽減 ②シーツ交換等の業務の軽減  
③その他 ( )

5. その他の導入することで期待する効果

※その他の内容を具体的に

[ ]

問2-4 入浴支援 □←導入を考えていればチェック

導入することで期待する効果 ※複数回答可

1. 利用者の苦痛軽減

- ①転倒リスクの軽減 ②一人で入浴する時間の延長・確保 (尊厳の保持)  
③その他 ( )

2. 利用者の入浴の自立度向上

- ①自立して入浴ができる  
②その他 ( )

3. 職員の入浴支援を行う際の負担軽減

- ①安心して見守りができる  
②その他 ( )

4. その他の導入することで期待する効果

※その他の内容を具体的に

[ ]

問2-5 見守り支援 □←導入を考えていればチェック

導入することで期待する効果 ※複数回答可

1. 利用者の苦痛軽減

- ①夜間の不要な訪室による睡眠の妨げを軽減 ②転倒・転落リスクの軽減  
③その他 ( )

2. 利用者の自立度向上

- ①眠りの質が改善 ②家族や他の職員とのコミュニケーションが増える  
③職員と利用者とのコミュニケーションの増加 ④レクリエーション参加が増える  
⑤その他 ( )

3. 職員の見守り業務における負担軽減

- ①不必要な訪室回数を軽減 ②夜間の精神的な負担感の軽減 ③看取り期の見守り業務負荷軽減  
④その他 ( )

4. 介助時間や業務の効率化

- ①不必要な訪室回数を軽減による業務効率化 (事務作業ができる等)  
②動記録の分析による適切なケアの提供  
③その他 ( )

5. その他の導入することで期待する効果

※その他の内容を具体的に

[ ]



問2-6 コミュニケーション支援 □←導入を考えていればチェック

導入することで期待する効果 ※複数回答可

1. 利用者の負担軽減
  - ①突然の規律等転倒・転落リスクの軽減
  - ②その他 ( )
2. 利用者の自立度向上
  - ①活動の促しによる活動量の増加 ②食事や睡眠の時間を教えることによる生活リズムの安定化
  - ③ロボットとのコミュニケーションによる発語量の増加 ④家族や他の職員とのコミュニケーションが増える
  - ⑤職員と利用者とのコミュニケーションの増加
  - ⑥その他 ( )
3. 職員の見守り業務における負担軽減
  - ①ロボットによる業務の代行 (体操、利用者への声掛けなど)
  - ②その他 ( )
4. 介助時間や業務の効率化
  - ①ロボットによる業務の代行による業務効率化 (事務作業ができる等) ②利用者の情報取得による情報伝達の効率化
  - ③その他 ( )

5. その他の導入することで期待する効果

※その他の内容を具体的に

[ ]

問2-7 業務支援 □←導入を考えていればチェック

導入することで期待する効果 ※複数回答可

1. 利用者の自立度向上
  - ①データ分析によって提供される適切なケアによって機能維持、向上
  - ②その他 ( )
2. 介助時間や業務の効率化
  - ①介護記録の入力時間の削減 ②利用者の基礎データ管理の簡便化 ③データ分析による適切なケアの提供
  - ④情報統合による効率的な利用者の状況把握
  - ⑤その他 ( )

3. その他の導入することで期待する効果

※その他の内容を具体的に

[ ]

問3 介護ロボットを導入するに当たり、現場で抱えている課題について教えてください。

[ ]

問4 その他、介護ロボットに関することについて知りたいことがありましたら教えてください。(自由記述)

[ ]

■ 開発企業への事前確認アンケート

相談日	令和__年__月__日	
企業名		
住所	〒	
連絡先電話番号		
連絡先 E-mail		
相談者（代表者）氏名		
相談者様について		
問 1-1 相談者（代表者）		
1) 相談者役職		
問 1-2 相談者（2 人目以降は併記ください）		
1) 相談者役職		
問 1-3 相談企業様の種別	1. 介護ロボット開発メーカー 2. 部品製造 3. 素材製造 4. その他（ ）	
問 2 相談窓口の利用契機 （該当するものに全てに○を付けてください）	1. 相談窓口の HP 2. パンフレット 3. SNS 4. 企業団体の紹介 5. 自治体からの紹介 6. 他企業からの紹介 7. その他（ ）	
相談内容について		
問 3 相談される介護ロボットの開発フェーズ	1. 開発を検討している 2. 開発中 3. 既に上市している 4. その他（ ）	
問 4 相談内容 （該当するものに全てに○を付けてください）	1. 介護ロボット開発への補助金やファンドの情報収集 2. 介護ロボットの開発に関する相談 3. 介護ロボットの実証方法についての相談 4. 介護ロボットの普及方法に関する相談 5. 介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業についての情報収集 6. その他（ ）	
問 4 相談内容の詳細をご回答ください。（自由記述） （相談される介護ロボットの種類についても教えてください。）		

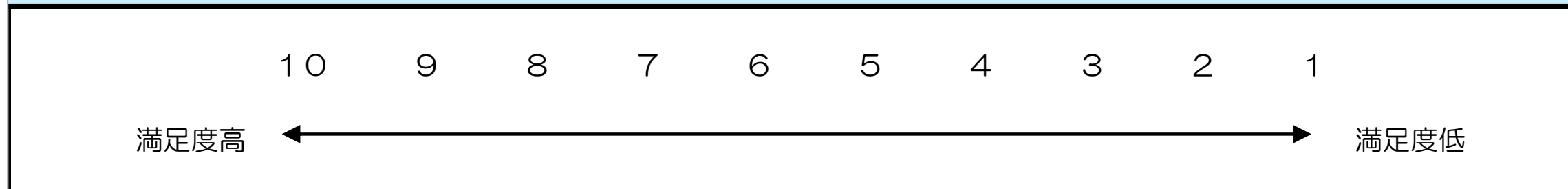


■ 展示場の来場者アンケート

問1 過去に本相談窓口を利用したことがあるか (該当するものに全てに○を付けてください)	1. 介護ロボットに関する相談 2. 介護ロボットの試用貸出 3. 展示ロボットの見学・体験 4. 介護ロボットに関する研修会参加 5. 利用したことがない
問2 介護ロボットへの関心 (○は1つ)	1. とても関心がある 2. まあ関心がある 3. どちらともいえない 4. あまり関心はない 5. まったく関心はない
問3 介護ロボットの今後の導入意向	1. ぜひ導入を検討したい 2. 今後導入を検討してみてもよい 3. 必要ない

問4 全体的な満足度

問4-1 満足度



問4-2 (相談) 満足度の理由 ※該当するものに全てに○を付けてください	1. 課題解決に繋がる情報を得られたため 2. 対応が親切だったため 3. 課題解決に繋がる情報を得られなかったため 4. 対応が不親切だったため 5. その他 ( )
---	--

問4-3 (体験展示) 満足度の理由 ※該当するものに全てに○を付けてください	1. 多くの介護ロボットを体験できたため 2. 介護ロボットについて十分な説明があったため 3. 展示されている介護ロボットが少なかったため 4. 介護ロボットについて説明が少なかったため 5. その他 ( )
---	---

問5-1 今後、相談窓口に求めること (該当するものに全てに○を付けて、それぞれ具体的な内容をご回答ください)

1. より専門的な相談がしたい (具体的な内容: )	)
2. 提供する情報をより充実させてほしい (具体的な内容: )	)
3. その他 (具体的な内容: )	)

問5-2 今後、体験展示に求めること (該当するものに全てに○を付けて、それぞれ具体的な内容をご回答ください)

1. 展示機器を増やしてほしい (具体的な内容: )	)
2. 分野に特化した展示をしてほしい (具体的な内容: )	)
3. その他 (具体的な内容: )	)
4. 特になし	)

問6 今後の体験展示の利用意向 (○は1つ)	1. また利用したい 2. 機会があれば利用したい 3. 新しい機器が展示されれば利用したい 4. 利用したくない
------------------------	--

問7 その他ご意見があればご記載ください。(自由記述)

--

申込日：令和 年 月 日

試用貸出申込書

【申込者】

所属先名称（法人名・事業所名）：

代表者（管理者）氏名：

介護ロボットの試用貸出について、以下のとおり申し込みます。

1. 申込者情報

所属先種別 ※1つを選択	1 介護老人福祉施設 2 介護老人保健施設 3 介護療養型医療施設 4 訪問介護 5 訪問入浴介護 6 訪問介護 7 訪問リハビリテーション 8 居宅療養管理指導 9 通所介護 10 通所リハビリテーション 11 短期入所サービス 12 小規模多機能型居宅介護 13 看護小規模多機能型居宅介護 14 夜間対応型訪問介護 15 定期巡回・随時対応型訪問介護 16 認知症対応型通所介護 17 認知症対応型共同生活介護 18 障害者施設（高齢者の介助に使用） 19 病院併設の介護施設への貸与 20 その他（サービス種別
担当者（申込者）氏名	
担当者（申込者職種）	1 施設長 2 ケアマネジャー 3 介護職員 4 生活相談員 5 看護職員 6 機能訓練指導員 7 その他（
住所等連絡先	〒
	TEL
	FAX
	E-mail
保険加入の有無※	1 加入している 2 加入していない
留意事項の確認チェック	裏面の留意事項を確認しました。 代表者署名：_____

※申込者が機器を破損もしくは紛失し損害賠償を負った場合、それを補償する保険への加入の有無。





(別紙)

(試用貸出企業用)

謝金振込口座確認票

1. 口座情報

事業名	介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業										
貴社名											
振込先 金融機関	フリガナ										
	口座名義										
	◆銀行等の場合										
					銀行						本店
					金庫						支店
	預金種別	普通	総合	当座	その他 ( )						
	口座番号										
	◆ゆうちょ銀行の場合										
		ゆうちょ			銀行						店名
	口座種別										
記号番号						—					
貴社 所在地	〒	—			Tel						

2. 連絡先

企業名											
部署名											
担当者名											
メールアドレス											
電話番号											



■ 試用貸出後のアンケート（1/2）

法人名			
事業所名			
サービス種別 (○は1つ)	1. 介護老人福祉施設 2. 介護老人保健施設 3. 介護療養型医療施設 4. 訪問介護 5. 訪問入浴介護 6. 訪問看護 7. 訪問リハビリテーション 8. 居宅療養管理指導 9. 通所介護	10. 通所リハビリテーション 11. 短期入所サービス 12. 小規模多機能型居宅介護 13. 看護小規模多機能型居宅介護 14. 夜間対応型訪問介護 15. 定期巡回・随時対応型訪問介護 16. 認知症対応型通所介護 17. 認知症対応型共同生活介護 18. その他 ( )	
事業所住所	〒		
事業所連絡先電話番号			

問1 記載者			
問1-1 記載者 役職		問1-2 記載者職種 (○は1つ)	1. 施設長 2. ケアマネジャー 3. 介護職員 4. 生活相談員 5. 看護職員 6. 機能訓練指導員 7. その他 ( )

問2 借り受けた介護ロボットの種類 (○は1つ)	<p><b>【移乗介護】</b></p> 1. ロボット技術を用いて介助者のパワーアシストを行う装着型の機器 2. ロボット技術を用いて介助者による抱え上げ動作のパワーアシストを行う非装着型の機器
	<p><b>【移動支援】</b></p> 3. 高齢者等の外出をサポートし、荷物等を安全に運搬できるロボット技術を用いた歩行支援機器 4. 高齢者等の屋内移動や立ち座りをサポートし、特にトイレへの往復やトイレ内での姿勢保持を支援するロボット技術を用いた歩行支援機器 5. 高齢者等の外出等をサポートし、転倒予防や歩行等を補助するロボット技術を用いた装着型の移動支援機器
	<p><b>【排泄支援】</b></p> 6. 排泄物の処理にロボット技術を用いた設置位置の調整可能なトイレ 7. ロボット技術を用いて排泄を予測し、的確なタイミングでトイレへ誘導する機器 8. ロボット技術を用いてトイレ内での下衣の着脱等の排泄の一連の動作を支援する機器
	<p><b>【見守り・コミュニケーション】</b></p> 9. 介護施設において使用する、センサーや外部通信機能を備えたロボット技術を用いた機器のプラットフォーム 10. 在宅介護において使用する、転倒検知センサーや外部通信機能を備えたロボット技術を用いた機器のプラットフォーム 11. 高齢者等とのコミュニケーションにロボット技術を用いた生活支援機器
	<p><b>【入浴支援】</b></p> 12. ロボット技術を用いて浴槽に出入りする際の一連の動作を支援する機器
	<p><b>【介護業務支援】</b></p> 13. ロボット技術を用いて、見守り、移動支援、排泄支援をはじめとする介護業務に伴う情報を収集・蓄積し、それを基に、高齢者等の必要な支援に活用することを可能とする機器

問3 借り受けた介護ロボット名		問4 借受期間 /台数	年 月 日～ 年 月 日 台
-----------------	--	----------------	-------------------

問5 介護ロボットを借りた当初の目的（自由記述）			
--------------------------	--	--	--



## 介護生産性向上総合相談センターの設置・運営に係る手引き（令和5年度改訂版）

令和5年度厚生労働省委託事業 介護現場の生産性向上に向けた介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業

---

令和6年3月 発行

発行者 株式会社NTTデータ経営研究所

〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-9 JA共済ビル10階

TEL 03-5213-4171

---



